

## Договор об оказании Услуг Сети «Алло Инкогнито» ЗАО «КантриКом» (утвержден Приказом Генерального директора ЗАО «КантриКом» 01 марта 2011 г.)

### Типовая форма

Настоящий Договор об оказании Услуг Сети «Алло Инкогнито» (далее – Договор) разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О связи» и регулирует взаимоотношения между ЗАО «КантриКом», как оператором связи или агентом Партнеров, и Пользователями, заключившими (подписавшими) настоящий Договор и получающими Услуги Сети «Алло Инкогнито» как посредством сети связи ЗАО «КантриКом» (далее – **Оператор**), так и посредством сетей связи Партнеров. При этом состав Услуг Сети «Алло Инкогнито» и их комплектование может зависеть от естественных ограничений технического ресурса сетей, посредством которых предоставляются Услуги.

Отношения между Пользователем и Партнерами также регулируются Договорами между Пользователем и Партнерами и Правилами оказания услуг Партнеров в части, не противоречащей Разделу 10 настоящего Договора.

Неотъемлемой частью настоящего Договора являются обязательные для Оператора и Пользователя Правила оказания отдельных видов Услуг Сети «Алло Инкогнито» (далее – Правила).

Оператор действует на основании лицензий, указанных в настоящем Договоре, а также в соответствующих разделах Правил.

Все необходимые для заключения настоящего Договора данные Оператора и Пользователя, подписи сторон, печати указаны в преамбуле Договора (на лицевой стороне бланка),

### 1. Основные термины и определения

Термины, используемые в настоящем Договоре, определены ниже, а также Правилами оказания отдельных видов Услуг, в т.ч. Приложениями к ним и к Договору, и понимаются таким образом, как они описаны в Договоре, Правилах и Приложениях.

**«Абонентская плата»** — размер платежей Пользователя за календарный месяц использования Услуг или иной период, утвержденный Оператором, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг. Размер и порядок списания Абонентской платы определяются Тарифным планом (Тарифом). Списание Абонентской платы происходит пропорционально равными частями за каждый полный и неполный день предоставления Услуг, в случае если иной специальный порядок списания не указан в Тарифном плане Пользователя.

**«Авансовая схема расчетов»** — предоплата Пользователем Услуг, до момента их фактического оказания, путем заблаговременного Пополнения Электронного счета.

**«Агент» либо «Дилер»** — полномочный представитель Оператора, имеющий доверенность на заключение Договоров с Пользователями от имени и в интересах Оператора и/или Партнеров, прием платежей на Пополнение Электронных счетов Пользователей, а также на совершение иных действий, предусмотренных доверенностью и договором, заключенным между Оператором и Агентом (агентский договор).

**«АСР»** – автоматизированная система расчетов, предназначенная для учета операций по поступлению от Пользователя оплаты за Услуги, а также объема, стоимости и иных параметров каждой из потребленных Пользователем Услуг.

**«Договор об оказании Услуг Сети «Алло Инкогнито» и/или «Договор»** — соглашение об оказании Услуг, подписываемое с Пользователем Оператором или Агентом. В понятие Договор входит бланк Договора на предоставление Услуг Сети «Алло Инкогнито», а также все Приложения и Дополнительные соглашения к нему, независимо от их количества, регулирующие отношения между Пользователем и Оператором при оказании Услуг Оператора, а также Услуг Партнеров, в том числе в части, касающейся:

- доступа к Услугам Партнеров;
- оплаты за Услуги Оператора и/или Партнеров;
- информационно-справочного обслуживания по Услугам Оператора и/или Партнеров;
- ведения Электронного счета Пользователя по Услугам Оператора и/или Партнеров;
- сервисного обслуживания по Услугам Оператора и/или Партнеров;
- иных случаев, указанных в настоящем Договоре и/или Правилах, в соответствии с действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

**«Доплата за категорию»** — единовременная Сопутствующая услуга Оператора, позволяющая Пользователю выбрать конкретный телефонный номер в соответствующей категории из пула нумерации, закрепленной за Оператором и/или Партнером. Доплата за категорию вносится одновременно с Инсталляционным платежом.

**«Зона обслуживания»** — совокупность территорий, обслуживаемых всеми узлами связи сетей связи Оператора, в пределах которых обеспечивается наличие Технической возможности предоставления Услуг Оператора. Для услуг подвижной радиотелефонной связи Зона обслуживания определяется на основе компьютерного моделирования и подтверждена результатами натурных испытаний, что не гарантирует предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи и/или услуг с использованием услуг подвижной радиотелефонной связи в каждой конкретной точке нахождения Пользователя и/или Пользовательского (оконечного) оборудования. Качество предоставления таких услуг зависит от окружающей обстановки. Возможность пользования такими услугами в Зоне обслуживания помимо прочего зависит также от мощности и типа Пользовательского (оконечного) оборудования. Территория, на которой Оператор и/или Партнеры гарантируют оказание Услуг, не включает территории, на которых предоставляется Роуминг.

**«Идентификационный код», «Идентификатор»** — набор символов (цифровых, буквенных, комбинированных и др.), предназначенный для удобства осуществления платежа, позволяющий Оператору однозначно определить на какой из Электронных счетов какого Пользователя поступает платеж. Идентификационным кодом может являться номер Договора, Абонентский номер (в т.ч. Дополнительный абонентский номер) в коде ABC либо DEF, в случае его выделения или иной номер, обозначенный Оператором в качестве Идентификатора.

**«Инсталляционный платеж»** — оплата Услуг связи Оператора по предоставлению Пользователю доступа к Услугам (в т.ч. подключению Пользовательского (Оконечного) оборудования к Сети Оператора и/или Партнеров).

**«Интеллектуальные платформы Сети «Алло Инкогнито»** - программно-аппаратные комплексы, входящие в состав Сети связи Оператора и/или Сети связи Партнера, используемые Оператором и/или Партнером для предоставления Пользователям Услуг.

**«Карта оплаты»** — выпущенная Оператором карта, с указанными на ней: периодом действия, идентификационным кодом и стартовым платежом, на сумму которого Пользователю предоставляются Услуги. Карта оплаты может использоваться для Пополнения Электронного счета и/или получения Услуг.

**«Кредитный лимит»** - это возможный объем предоставляемых Услуг, выраженный в денежном эквиваленте, который Оператор может предоставить Пользователю, обслуживающемуся по Авансовой схеме расчетов, Кредитной схеме расчетов или Смешанной схеме расчетов. Размер Кредитного лимита определяется Оператором самостоятельно, может изменяться и будет зависеть от количества и своевременности оплаченных Пользователем счетов, а также срока обслуживания Пользователя по Кредитной схеме расчетов. Порядок расчета размера Кредитного лимита и правила его предоставления опубликованы на Web-ресурсах Оператора.

**«Кредитная схема расчетов»** — оплата Пользователем фактически оказанных в Отчетном периоде Услуг по факту окончания Отчетного периода. Кредитная схема расчетов может быть установлена Пользователю на усмотрение Оператора в порядке и на условиях определяемых Оператором самостоятельно. Кредитная схема расчетов предоставляется Пользователю в пределах Кредитного лимита. При исчерпании Кредитного лимита на предоставление Услуг применяется Принудительная блокировка. Пользователь обязуется произвести Пополнение Электронного счета с целью снятия Принудительной блокировки.

**«Личный кабинет»** - Web-интерфейс Оператора для управления Услугами. В данном интерфейсе содержится конфиденциальная информация, защищенная параметрами авторизации: логином (Идентификатором) и паролем управления услугами.

**«Минимальный платеж»** — оплата минимального объема Услуг, согласно выбранному Тарифному плану, включающая в себя объем Услуг на эквивалентную сумму. Неиспользованная сумма Минимального платежа за текущий период на следующий период не переносится, при этом текущий период равен Отчетному.

**«Обещанный (отложенный) платеж»** - условное Пополнение Электронного счета по заявке Пользователя для предоставления возможности получения Пользователем Услуг при отрицательном значении баланса Электронного счета и временной невозможности Пополнения Электронного счета со стороны Пользователя доступными для этого средствами. Обещанный платеж имеет срок действия. По истечении срока действия Обещанный платеж аннулируется на Электронном счете. Порядок расчета предельного размера, частоты и длительности действия Обещанного платежа, а также правил его предоставления определяются Оператором самостоятельно и публикуются на Web-ресурсах Оператора.

**«Оператор»** — ЗАО «КантриКом» (организация связи, оператор связи), оказывающий Пользователю Услуги связи на основании лицензий, а также Дополнительные и Сопутствующие услуги, и доступ к Услугам Партнеров на основании двусторонних соглашений.

**«Оплата за доступ к услугам контент-провайдеров (третьих лиц) через сеть Оператора и/или Партнеров»** - плата за Сопутствующие услуги в рамках ведения Электронного счета Пользователя по предоставлению доступа к услугам контент-провайдеров (третьих лиц) через сеть Оператора и/или Партнеров в размере, утвержденном в Тарифах, опубликованных на Web-ресурсах Оператора и/или Партнеров.

**«Отчетный период»** - период времени, в котором Пользователю были оказаны Услуги. Отчетный период по Услугам, оказываемым Пользователю Оператором, равен одному календарному месяцу (ограничен периодом с первого по последний день месяца), если иное не определено Оператором дополнительно в рамках конкретного Тарифного плана или договора с Пользователем. Отчетный период по Услугам, оказываемым Пользователю Партнерами, может быть более одного календарного месяца, в зависимости от Услуг, оказываемых Пользователю Партнерами.

**«Партнеры»** — операторы междугородной и международной (мг/мн) телефонной связи, операторы подвижной радиотелефонной (сотовой) связи и операторы других сетей электросвязи, к Услугам связи которых Оператор предоставляет доступ и/или от имени и в интересах которых заключает Договор на предоставление этих услуг в рамках агентских договоров, на основании выданных доверенностей.

**«Первоначальная стоимость подключения к Услугам» и/или «Первоначальный платеж»** - сумма, подлежащая обязательному внесению Пользователем на свой Электронный счет до момента начала пользования Услугами, включающая в себя сумму Инсталляционного платежа, Доплата за категорию (при наличии) и сумму авансового платежа.

**«Периодический фиксированный платеж»** – платежи Пользователя за Услуги Оператора и Партнеров в соответствии с Тарифными планами Пользователя и/или Тарифами на Услуги, оплачиваемые Пользователем за определенный период пользования Услугами (месяц, квартал, год и др.), установленный Тарифными планами или Тарифами на Услуги.

**«Положительный баланс»** - состояние Электронного счета Пользователя, при котором количество внесенных платежей обеспечивает покрытие всех потребленных Пользователем Услуг Оператора и резервирование средств в счет оплаты потребленных Услуг Партнеров.

**«Пользователь»** — физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, с которым заключен Договор об оказании Услуг Оператора и/или договор об оказании Услуг Партнера в рамках агентских договоров, заключенных между Оператором и Партнерами.

**«Пользовательское (оконечное) оборудование» (Абонентские устройства, Аппаратура Пользователя, Абонентская станция)** — имеющиеся у Пользователя технические средства: телефонные аппараты, компьютеры, модемы, теле-, радио-, видеоаппаратура, и другие технические средства, совместимые со стандартами предоставления Услуг и необходимые Пользователю для получения и использования Услуг Оператора и/или Партнеров.

**«Пополнение Электронного счета»** — процедура, в результате которой Электронный счет Пользователя пополняется на сумму средств, внесенных Пользователем: а) в кассу Агента (Дилера) и/или Оператора; б) на расчетный счет Оператора посредством безналичного платежа; в) любым другим способом, опубликованным на Web-ресурсах Оператора.

**«Правила оказания отдельных видов Услуг» или «Правила»** - правила оказания отдельных видов Услуг Сети «Алло Инкогнито» ЗАО «КантриКом», регулирующие отношения между Пользователем и Оператором при оказании отдельных видов Услуг Оператора.

Правила устанавливаются Оператором самостоятельно, публикуются на Web-ресурсах Оператора, являются публичной офертой и могут быть приняты (акцептованы) Пользователем не иначе как путем присоединения к ним в целом.

**«Принудительная блокировка»** — частичное либо полное приостановление оказания Услуг Пользователю, с сохранением в течение 6 (Шести) месяцев возможности возобновления оказания Услуг без перезаключения Договора, в том числе с сохранением Абонентского номера (в т.ч. Дополнительного абонентского номера) в коде ABC и/или DEF как на сети Оператора, так и на сетях Партнеров, в случае если Пользователю выделялись такие номера в рамках оказания Услуг.

**«Расчетный период»** — период времени продолжительностью в один календарный месяц, следующий за Отчетным периодом, в котором производятся расчеты за оказанные в Отчетном периоде Услуги. Расчетный период по Услугам связи, оказываемым Пользователю Оператором и/или Партнерами, может быть более одного календарного месяца в зависимости от Услуг связи, оказываемых Пользователю Оператором и/или Партнерами.

**«Сеть Оператора»** — совокупность сетей связи Оператора, посредством которых Оператор предоставляет Пользователю отдельные Услуги связи Оператора либо комплекс таких Услуг, а также доступ к Услугам Партнеров.

**Сеть «Алло Инкогнито»** – совокупность Сети Оператора и сетей связи Партнеров, посредством которых Оператор и Партнеры предоставляют Пользователю отдельные Услуги связи Оператора и/или Партнеров либо комплекс таких Услуг.

**«Смешанная схема расчетов»**- оплата Пользователем части Услуг, предусмотренных Договором с Пользователем, в соответствии с Авансовой схемой расчетов, части Услуг - в соответствии с Кредитной схемой расчетов.

**«Сопутствующие услуги»** — все виды услуг, сопутствующие Услугам связи Оператора и/или Партнеров, в том числе услуги информационно-справочного и сервисного обслуживания Пользователя, ведения Оператором Электронного счета Пользователя, иные услуги, не входящие в перечень услуг, требующих обязательного лицензирования в области оказания услуг связи, предоставляемые Пользователю Оператором и/или Партнером на основании:

- Договора Пользователя с Оператором и/или договора Пользователя с Партнером;
- Правил оказания отдельных видов Услуг;
- Правил предоставления Сопутствующих услуг, опубликованных на Web-ресурсах Оператора и/или Партнера.

Стоимость Сопутствующих услуг устанавливается Оператором и/или Партнером отдельно и не включена в стоимость Услуг связи Оператора и/или Партнеров.

**«Стороны»** — сторонами по Договору являются Пользователь и Оператор. Партнер будет являться Стороной договора об оказании Услуг Партнера, в том случае, если между Пользователем и Партнером будет заключен такой договор.

**«Тарифный план» или «Тарифы»** — утверждённый Оператором или Партнером перечень тарифов, соответствующий определенному набору Услуг Сети «Алло Инкогнито», в котором отражена стоимость Услуг. Тарифный план может содержать условия предоставления Услуг и иную информацию, неразрывно с ними связанную.

**«Тарифный план Пользователя»** — один или несколько Тарифных планов, действующих в рамках одного Договора, по которым осуществляется текущий расчёт стоимости (тарификация) оказываемых Пользователю Услуг, которые были выбраны и указаны Пользователем при заключении Договора или на которые Пользователь был впоследствии переведён в соответствии с положениями настоящего Договора, Правилами и/или в соответствии с действующим порядком перевода по заявлению Пользователя.

**«Уведомление Пользователя» или «Уведомление»** — информирование Пользователя, осуществляемое Оператором по почтовому либо электронному адресу, либо входящим вызовом на Абонентский либо Дополнительный абонентский номер Пользователя в коде АВС, либо посредством отправки текстового сообщения по контактными данным Пользователя, указанным в Договоре. Кроме этого Уведомление Пользователя осуществляется путем размещения информации на официальных Web-ресурсах Оператора.

**«Услуги Оператора»** - все Услуги связи Оператора и Сопутствующие услуги, предоставляемые Оператором Пользователю.

**«Услуги Партнеров»** - все Услуги связи Партнеров, а также дополнительные услуги, предоставляемые Партнерами Пользователю в рамках предоставления Услуг Сети «Алло Инкогнито». Предоставление Пользователю Услуг Партнеров осуществляется на основании договоров, заключенных между Партнерами и Пользователем, в соответствии с Разделом 10 настоящего Договора.

**«Услуги связи Оператора»** — услуги связи, оказываемые Оператором на основании лицензий на осуществление деятельности в области связи, указанных в п. 2.2. настоящего Договора и соответствующих разделах Правил, включая предоставление доступа к Услугам связи Партнер–операторов междугородной и международной телефонной связи, а также иные услуги (далее – Дополнительные услуги), технологически неразрывно связанные с указанными Услугами связи Оператора, направленные на повышение их потребительской ценности и не требующие наличия отдельных лицензий, предоставляемые Пользователю Оператором на основании настоящего Договора, Правил, по Тарифному плану Пользователя.

**«Услуги связи Партнеров»** - все услуги связи Партнеров, предоставляемые Партнерами Пользователю на основании лицензий Партнеров, указанных в соответствующих договорах на Услуги Партнеров, заключенных между Пользователем и Партнерами, а также иные услуги, технологически неразрывно связанные с указанными Услугами связи Партнеров, направленные на повышение их потребительской ценности и не требующие наличия отдельных лицензий, предоставляемые Пользователю Партнерами на основании отдельных договоров с Партнерами и правилами оказания услуг Партнеров, по Тарифному плану Пользователя, и входящие в комплекс Услуг Сети «Алло Инкогнито».

**«Услуги Сети «Алло Инкогнито» и/или «Услуги»** - совокупность Услуг Оператора и Услуг Партнеров, с целью предоставления Пользователю максимального объема Услуг.

**«Электронный счет»** — счет Пользователя, на котором учитываются все Идентификаторы услуг Пользователя, а также информация обо всех платежах, о резервировании (бронировании) денежных средств Пользователя в счет оплаты Услуг Партнеров и списаниях за Услуги, в т.ч. за Услуги Партнеров, наличии задолженности или остатка (баланс счета). Электронный счет носит технологический характер и не имеет статуса расчетного или банковского счета.

**«Web-ресурсы Оператора»** - официальные страницы Оператора в сети Интернет, в том числе расположенные по адресам: [www.alloincognito.ru](http://www.alloincognito.ru), [www.alloincognito.net](http://www.alloincognito.net), а также по иным адресам, доводимым до сведения Пользователя в дальнейшем всеми доступными способами и являющимся официальными средствами массовой информации Оператора, с помощью которых Оператор доводит до сведения Пользователей информацию о Тарифах Оператора/Партнеров на Услуги, порядке и способах оплаты Услуг, Правилах оказания отдельных видов Услуг, а также иную информацию по Услугам, в том

числе по вводимым Оператором изменениям к ним, в том числе по Услугам, оказываемым Пользователю Партнерами в рамках оказания Услуг Сети «Алло Инкогнито».

## 2. Общие положения

2.1. Оператор и Партнеры оказывают Пользователю Услуги, а Пользователь оплачивает их в соответствии с условиями настоящего Договора, а также договоров с Партнерами, Правил и Тарифного плана Пользователя. Перечень Услуг Сети «Алло Инкогнито», оказываемых Пользователю, определяется Тарифным планом Пользователя и тарифами на отдельные (Дополнительные и Сопутствующие) услуги Оператора и/или Партнеров, не включенными в Тарифный план Пользователя, но предоставляемые Пользователю по его заявке дополнительно в соответствии с действующими предложениями Оператора, Партнеров и третьих лиц. Порядок предоставления таких Услуг публикуется на Web-ресурсах Оператора. Кроме того, перечень Услуг Сети «Алло Инкогнито» определяется Техническими возможностями оказания Услуг, а также возможностями Пользовательского (оконечного) оборудования, в т.ч. дополнительного.

2.2. При предоставлении Услуг связи Оператор действует на основании следующих лицензий:

- 2.2.1. Предоставление услуг местной и внутризональной телефонной связи – лицензия № 22767, выданная Министерством РФ по связи и информатизации;
- 2.2.2. Услуги внутризональной телефонной связи – лицензия № 80956, выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций;
- 2.2.3. Услуги местной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа – лицензия № 80955, выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций;
- 2.2.4. Телематические услуги связи – лицензия № 49780, выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи;
- 2.2.5. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации - лицензия № 49779, выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи;
- 2.2.6. Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации – лицензия № 49781, выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи;
- 2.2.7. Услуги подвижной радиотелефонной связи – лицензия № 72416, выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций;
- 2.2.8. Иные услуги – на основании действующих лицензий Оператора, выданных Оператору на момент заключения Договора с Пользователем, либо полученных Оператором в период действия Договора с Пользователем, если для данных видов услуг предусмотрено лицензирование.

2.3. Отношения между Оператором и Пользователем регулируются Договором и Правилами.

2.4. Официально действующий текст Договора, Правила, Тарифные планы, условия и порядок обслуживания и другая существенная информация размещены на Web-ресурсах Оператора и доступны для ознакомления в офисах Оператора. Изменение или введение новых Правил и дополнений к ним, изменение положений Договора, а также Уведомление Пользователя об этом производится в соответствии с п. 5.5. Договора. Неполучение Оператором от Пользователя отказа в письменной форме от принятия соответствующих изменений и дополнений до момента вступления в силу данных соответствующих изменений и дополнений или продолжение пользования Услугами на новых условиях, после вступления их в силу, является подтверждением их принятия Пользователем. В противном случае Договор будет считаться расторгнутым, при этом Пользователь будет обязан оплатить Оператору фактически оказанные до момента расторжения Договора Услуги в течение 30 (Тридцати) дней с момента расторжения Договора.

2.5. Пользователь в рамках оказываемых Услуг связи Оператора делегирует Оператору полномочия по выбору оператора междугородной и международной телефонной связи для предоставления их услуг

Пользователю.

2.6. Действуя в рамках законодательства РФ, Оператор не оказывает предпочтение одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги постольку, поскольку иное не предусмотрено нормами действующего законодательства РФ.

2.7. В целях исполнения заключенных с Пользователем Договоров, включая осуществление расчетов за Услуги Сети «Алло Инкогнито», а также в целях рассмотрения обращений и претензий Пользователей, Оператор осуществляет обработку персональных данных. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Пользователем. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой может нанести вред чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам Пользователя. Оператор в соответствии с п.п. 3 ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) персональных данных Пользователей в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

2.8. Оператор вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования Пользователями Услугами Сети «Алло Инкогнито» (без персональной идентификации конкретных Пользователей).

### **3. Перечень Услуг Оператора и порядок их предоставления**

3.1. В рамках Договора Оператор предоставляет Пользователям следующие Услуги Оператора:

#### **1) Услуги связи, в т.ч. Дополнительные:**

- услуги телефонной связи, в т.ч. местной, внутризонавой, подвижной радиотелефонной (сотовой) связи, а также доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи, оказываемым Партнерами-операторами мг/мн связи;
- услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи, включая доступ к сети Интернет;
- услуги связи для целей кабельного вещания.

#### **2) Сопутствующие услуги.**

В Услуги Сети «Алло Инкогнито», предоставляемые Пользователю, входят только те Услуги Партнеров, комбинирование которых возможно с Услугами Оператора в соответствии с техническими возможностями сети Оператора и Партнеров.

Тарифы и некоторые дополнительные условия предоставления Услуг Сети «Алло Инкогнито» могут разрабатываться Оператором и Партнерами в зависимости от конкретных технических возможностей сети Оператора и Партнеров.

3.2. Предоставление Услуг Сети «Алло Инкогнито» определяется наличием Технической возможности оказания Услуг Сети «Алло Инкогнито», наличием соответствующего Пользовательского (оконечного) оборудования, в т.ч. специального и дополнительного (при необходимости), а также денежных средств на Электронном счете Пользователя (с учетом зарезервированных денежных средств Пользователя в счет оплаты Услуг Партнеров), достаточных для оплаты заказываемых Пользователем Услуг в соответствии с Тарифами Оператора и Партнера.

3.3. Начало использования Услуг Сети «Алло Инкогнито» возможно после внесения Пользователем Первоначальных платежей за Услуги Оператора и Партнеров, а также иных первоначальных платежей, если внесение таких платежей предусмотрено Тарифами Оператора и Партнеров.

3.4. Перечень первоначально заказанных Пользователем Услуг указывается в Тарифном плане Пользователя или в соответствующих разделах Договора (если это предусмотрено соответствующей формой Договора). В дальнейшем Пользователь вправе производить изменения количества Услуг Сети «Алло Инкогнито». Заявления Пользователей об изменении Услуг Сети «Алло Инкогнито» могут быть оформлены по образцам, разработанным Оператором в офисах продаж Оператора либо любыми доступными Пользователю способами (в том числе по факсу, электронной почте и по почте, если

данный порядок приема заявлений от Пользователя в части изменения набора Услуг предусмотрен Оператором) в порядке и на условиях, определенных Оператором. Заявления действуют с момента их регистрации Оператором. Пользователь вправе произвести заказ (изменение количества) Услуг Сети «Алло Инкогнито» посредством Web-интерфейса Оператора (через Личный кабинет).

3.5.Изменение количества Услуг, а также Тарифного плана Пользователя осуществляется в порядке и сроки, определенные Оператором и/или Партнерами в Договоре, соответствующих регламентах, приложениях к Правилам оказания отдельных видов Услуг Оператора и/или Партнеров либо в соответствующих Тарифных планах Оператора и/или Партнеров. Данная информация публикуется Оператором на Web-ресурсах Оператора.

## **4. Обязанности Сторон**

### ***4.1. Оператор обязуется:***

4.1.1. Предоставить Пользователю доступ к Услугам Оператора и Услугам связи Партнеров, согласно выбранному Тарифному плану, в срок не позднее 2 (Двух) рабочих дней с даты оплаты Пользователем сумм, согласно п. 7.3. Договора, за исключением случаев, указанных в п.9.7. Договора, если иной порядок предоставления доступа к Услугам Оператора и/или Услугам связи Партнеров не указан в Договоре либо Правилах.

4.1.2. Организовать консультирование Пользователя по вопросам порядка пользования Услугами Сети «Алло Инкогнито» и расчетов за них как своими силами, так и силами Агентов (Дилеров). При этом Оператор не несет ответственности за недостоверную информацию по Услугам и порядку расчетов за Услуги Оператора и/или Партнеров, предоставленную Агентами (Дилерами) Пользователю.

4.1.3. При заключении Договора и в процессе оказания Услуг предоставлять по запросам Пользователя полную и достоверную информацию об Услугах, их перечне, Правилах оказания, Тарифных планах, порядке и условиях оплаты Услуг.

4.1.4. Предоставлять Пользователю Услуги Оператора 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением времени проведения необходимых плановых ремонтных и профилактических работ, которые будут планироваться на время, когда, по усмотрению Оператора, это может нанести наименьший ущерб Пользователю, с уведомлением Пользователя всеми доступными способами в разумные сроки.

4.1.5. Принимать меры по устранению недостатков оказываемых Услуг Оператора, обнаруженных в ходе их оказания, в порядке и сроки, определяемые действующими нормативными правовыми актами в области связи и действующим законодательством РФ.

4.1.6. Обеспечить соблюдение тайны связи и защиты персональных данных Пользователей в рамках действующего законодательства РФ.

### ***4.2. Пользователь обязуется:***

4.2.1. Оплачивать Услуги в соответствии с условиями, предусмотренными Разделом 7 Договора.

4.2.2. Самостоятельно поддерживать положительный баланс своего Электронного счета, своевременно производя Пополнения Электронного счёта в соответствии с условиями Договора и Правил, если иной порядок не определен в Договоре.

4.2.3. Предоставить полные и достоверные сведения, необходимые для заключения Договора, а также в течение 10 (Десяти) дней в письменной форме информировать Оператора об изменении своих реквизитов и контактной информации.

4.2.4. Самостоятельно, до начала пользования Услугами, ознакомиться с полной информацией по оказываемым Услугам, в том числе с Договором, Правилами Оператора, Правилами оказания услуг Партнеров, особыми условиями предоставления отдельных видов Услуг Оператора и/или Партнеров, указанными в Договоре либо в Правилах Оператора и/или Партнеров.

4.2.5. Не использовать Пользовательское (оконечное) оборудование, не имеющее документов о подтверждении соответствия этих средств связи установленным требованиям. Использовать только Пользовательское (оконечное) оборудование совместимое со стандартами предоставления Услуг.

4.2.6. Без согласования с Оператором и Партнерами не использовать Услуги связи Оператора и Услуги связи Партнеров для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, опросов, массовых рассылок, установки шлюзов доступа к сетям связи и IP-телефонии или других мероприятий, в т.ч. приводящих к нарушению работоспособности сети связи Оператора и/или Партнеров.

4.2.7. Незамедлительно сообщать Оператору об утрате паролей управления Услугами (пароль доступа в Личный кабинет), утере, краже, порче средств получения Услуг и/или доступа к Услугам, в том числе SIM- и RUIM-карт, а также PIN- и PUK-кодов к ним, так как Пользователь несет все обязательства по оплате Услуг, вплоть до момента получения Оператором от Пользователя письменного заявления об их утрате, влекущего их блокирование и, соответственно, невозможность их использования по назначению.

4.2.8. Не допускать использования Услуг связи Оператора и/или Партнеров с превышением нагрузки на каналы и линии связи сверх нормативной, с возможным ухудшением качества и доступности Услуг связи Оператора и/или Партнеров как у самого Пользователя, так и у других Пользователей Услуг связи Оператора и/или Партнеров. Параметры предельной нагрузки, обеспечиваемые Оператором и Партнерами без ухудшения качества предоставленных Услуг связи Оператора и/или Партнеров, указаны на Web-ресурсах Оператора.

4.2.9. Обеспечивать доступ сотрудников Оператора (при предъявлении ими служебного удостоверения) в квартиру (помещение) Пользователя для подключения, установки, осмотра, ремонта, Технического обслуживания абонентской кабельной разводки. В противном случае Оператор не несет ответственности за непредоставление Услуг.

4.2.10. Сообщать Оператору о смене фамилии, имени, отчества, изменении контактного номера телефона и других аналогичных изменениях в порядке и сроки, предусмотренные п.4.2.3. настоящего Договора.

## **5. Права Оператора:**

5.1. Оператор имеет право приостановить полностью либо частично предоставление Услуг или доступ к Услугам (Принудительная блокировка) с момента направления Пользователю Оператором соответствующего Уведомления в случае:

5.1.1. Использования Пользователем Услуг для не предусмотренных Договором целей;

5.1.2. По финансовым показателям:

- при авансовой схеме расчетов - отсутствие средств (положительного баланса) на Электронном счете Пользователя (если иное не предусмотрено конкретным Тарифом Оператора либо Договором);
- при кредитной схеме расчетов – превышение порога Кредитного лимита, установленного Оператором для Пользователя на основании условий предоставления Кредитного лимита, определяемых Оператором самостоятельно, а также в случае нарушения сроков оплаты, установленных в Договоре;
- при смешанной схеме расчетов – превышение порога Кредитного лимита, установленного Оператором для Пользователя на основании условий предоставления Кредитного лимита, определяемых Оператором самостоятельно, а также в случае нарушения сроков оплаты, установленных в Договоре;
- за несвоевременную оплату счетов за оказанные Услуги, в случае, если согласно Договору и/или Правилам такие счета выставляются Оператором Пользователю, как от своего имени, так и по поручению и от имени Партнеров.

5.1.3. Нарушения Пользователем п.п. 4.2.5., 4.2.6. или 4.2.8. Договора;

5.1.4. Указания в Договоре неверных или неполных данных Пользователя, а также непредоставления либо неполного предоставления необходимых документов;

5.1.5. Неполной оплаты Инсталляционного платежа и/или Первоначального платежа, предусмотренного

Договором и/или Тарифным планом Пользователя, или полного отсутствия оплаты Инсталляционного платежа и/или Первоначального платежа со стороны Пользователя. В случае невнесения Пользователем Инсталляционного платежа и/или Первоначального платежа в течение 3-х дней с момента заключения Договора, Договор может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке без уведомления Пользователя. Внесенная сумма Инсталляционного платежа возврату не подлежит.

5.2. Приостановление Услуги/Услуг согласно п.5.1. Договора может происходить по усмотрению Оператора с любой даты. Очередность приостановления Услуг при недостаточности средств на Электронном счете Пользователя, в том случае, если Пользователем заказано несколько Услуг, Оператор устанавливает самостоятельно.

5.3. При Принудительной блокировке на срок более 6 (Шести) месяцев, в соответствии с действующим законодательством РФ, Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке. В случае погашения Пользователем задолженности и платежей, предусмотренных п. 7.15. Договора, в течение указанных выше 6 (Шести) месяцев, Оператор возобновляет оказание Услуг Пользователю по Тарифному плану Пользователя, а Пользователь оплачивает Услуги в соответствии с Тарифным планом Пользователя.

5.4. При приостановлении оказания Услуг на основании п. 5.1.4. Договора оказание Услуг возобновляется после предоставления Пользователем достоверных и полных данных либо необходимых документов.

5.5. Оператор вправе вносить изменения и дополнения в Правила оказания отдельных видов Услуг, условия Договора, а также в Тарифы, сроки и условия оплаты, производить изменения опций и комплектации Услуг Оператора, в том числе открытие/закрытие дополнительных опций Услуг Оператора на Сети Оператора, с Уведомлением любым доступным способом Пользователя не менее чем за 10 (Десять) дней до их введения или даты вступления в силу таких изменений.

5.6. В случае неполучения Пользователем Уведомлений по не зависящим от Оператора причинам, Оператор не несет ответственности за несвоевременное оповещение Пользователя.

5.7. При оказании Услуг Оператор принимает меры для обеспечения надлежащего качества их предоставления всем Пользователям сети «Алло Инкогнито». В целях защиты интересов других Пользователей и соблюдения гарантий качества оказания Услуг, Оператор оставляет за собой право приостанавливать, ограничивать или прекращать оказание Услуг или их части отдельным Пользователям Сети Оператора в случаях, если их действия влекут (могут повлечь) за собой ухудшение качества оказания Услуг другим Пользователям.

5.8. Оператор не имеет права доступа к содержанию и использованию информации, передаваемой Пользователем по сети Оператора, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5.9. Оператор имеет право поручить третьему лицу заключить Договор от имени и за счет Оператора, а также договоры на предоставление Услуг Партнеров от имени и за счет Партнеров, осуществлять расчеты с Пользователем от имени Оператора и/или Партнеров. По Договору, заключенному третьим лицом от имени Оператора, права и обязанности возникают непосредственно у Оператора. По договору на Услуги Партнеров, заключенному третьим лицом от имени Партнеров, права и обязанности возникают непосредственно у Партнеров, если иной порядок не определен в Разделе 10 Договора.

5.10. Оператор имеет право передавать права требования по задолженности, имеющейся у Пользователя перед Оператором, третьим лицам и предоставлять третьим лицам персональные данные Пользователя в целях осуществления ими действий по взысканию вышеуказанной задолженности.

## **6. Права ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

6.1. Пользователь вправе обращаться к Оператору по вопросам, связанным с использованием Услугами, их перечнем, Договором, Правилами оказания отдельных видов Услуг, Тарифными планами, условиями обслуживания, порядком оплаты Услуг.

6.2. Пользователь вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом

Оператора, при условии полной оплаты Услуг, фактически оказанных Оператором и/или Партнерами. В случае, если Пользователь расторгает настоящий Договор с Оператором и при этом Услуги Оператором по настоящему Договору оказывались в комплексе с Услугами Партнеров по заключенным Пользователем Договорам с Партнерами, то при расторжении настоящего Договора такие Договоры с Партнерами автоматически прекращаются в связи с невозможностью предоставления Услуг Партнеров на тех же условиях.

6.3. Пользователь вправе изменить Тарифный план на Услуги Оператора, предоставив письменное заявление Оператору не позднее, чем за 10 (Десять) дней до окончания календарного месяца. При условии соблюдения указанного срока подачи заявления, Оператор переводит Пользователя на выбранный тарифный план с 1-го числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный тарифный план осуществляется с 1-го числа 2-го месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

В случае если Пользователь сменил Тарифный план Оператора в рамках *Интеллектуальной Услуги Сети «Алло Инкогнито»*, то в автоматическом режиме производится смена Тарифных планов Партнеров, технологически неразрывно связанных с Тарифным планом Оператора в рамках данной *Интеллектуальной Услуги Сети «Алло Инкогнито»*. При этом Тарифные планы Партнеров не подлежат изменению по заявлению Пользователя.

6.4. Физическое лицо вправе заключить Договор только с момента наступления полной дееспособности (по достижении им 18 лет или в случаях, когда в соответствии с действующим законодательством РФ, полная дееспособность наступает до достижения 18 лет).

6.5. Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной Услуги, Пользователь может частично либо полностью приостановить пользование Услугами (далее - Добровольная блокировка) уведомив об этом Оператора в порядке и на условиях, указанных в порядке предоставления Услуги «Добровольная блокировка». Данная услуга предоставляется в соответствии с Тарифом Оператора. В том случае, если Пользователь не приостановил пользование Услугами после подачи заявления на Добровольную блокировку, а их оказание продолжается, то Пользователь обязан их оплатить в порядке расчетов за Услуги, предусмотренном настоящим Договором и/или Правилами.

6.6. Пользователь не имеет права:

- использовать Услуги/Пользовательское (оконечное) оборудование (в т.ч. дополнительное), подключенное к сети Оператора в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к Услугам Оператора и Партнеров третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных устройств), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;
- препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб Оператора;
- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения Услуг Оператора и/или Партнеров;
- осуществлять попытки несанкционированного (без надлежащего разрешения) доступа к ресурсам Оператора и/или Партнеров и к другим системам, доступным в т.ч. через сеть Интернет;
- осуществлять несанкционированное подключение к сети Оператора.

## 7. Порядок расчетов за Услуги

### 7.1. Оплата оказанных Оператором Услуг:

7.1.1. Оплата оказанных Оператором Услуг может производиться по Авансовой, Кредитной или Смешанной схеме расчетов в соответствии с расценками Оператора, Тарифным планом Пользователя и условиями Договора.

- При **Авансовой схеме расчетов** оплата Услуг происходит авансом в любом размере, на усмотрение Пользователя путем Пополнения Электронного счета Пользователя.
- При **Кредитной схеме расчетов** оплата потребленных Услуг производится Пользователем на основании выставленного Оператором счета в течение 5 (Пяти) банковских дней с даты его выставления.

- При **Смешанной схеме расчетов** Оператор не позднее чем за 5 (Пять) рабочих дней до начала нового Отчетного периода выставляет Пользователю счет на часть Услуг, оплата которых в соответствии с условиями Тарифного плана Пользователя и/или условиями Договора предусматривает авансовую схему расчетов, а Пользователь обязуется оплатить такой счет до начала Отчетного периода. С 1 (Первого) по 15 (Пятнадцатое) число Расчетного периода Оператор выставляет Пользователю счет за потребленные Пользователем Услуги, не вошедшие в авансовый платеж, согласно условиям Тарифного плана Пользователя и/или Договора, а Пользователь обязуется оплатить эти Услуги в полном объеме в течение 5 (Пяти) банковских дней с момента выставления соответствующего счета.

При невыполнении или ненадлежащем выполнении Пользователем своих обязательств по оплате, Оператор вправе в одностороннем порядке изменить схему расчетов с кредитной или смешанной на авансовую и/или приостановить предоставление Услуг до момента полного погашения задолженности.

7.1.2. Конкретная схема оплаты, применяемая к тому или иному Договору указывается в Договоре либо Дополнительных соглашениях к нему, если иное не определено настоящим Договором, Правилами, Тарифным планом Пользователя и Правилами подключения Кредитной схемы расчетов.

7.1.3. По мере пользования Услугами Оператора с Электронного счета Пользователя автоматически списываются суммы, в соответствии с Тарифным планом Пользователя.

#### 7.2. Оплата оказанных Партнерами Услуг:

7.2.1. Оплата Услуг Партнеров производится по Кредитной схеме расчетов.

7.2.2. Оператор производит бронирование (резервирование) денежных средств на Электронном счете Пользователя по мере поступления данных об оказанных Пользователю Партнерами Услугах. Пользователь поручает Оператору по завершении Расчетного периода произвести из забронированных средств оплату оказанных Партнерами Услуг.

7.2.3. В случае недостатка для оплаты Услуг Партнеров текущих средств Пользователя, находящихся на Электронном счёте и зарезервированных согласно п.7.2.2 Правил, Пользователь должен произвести Пополнение Электронного счета на недостающую сумму в течение 3 (Трех) дней после фактического списания средств за оказанные Услуги. В противном случае, Оператор оставляет за собой право взыскать задолженность в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

7.3. Пользователь обязуется производить Первоначальные платежи, предусмотренные Тарифными планами Пользователя, условиями Договора, условиями подключения дополнительных Услуг, независимо от схемы расчетов:

- В случае наличной формы оплаты в день подписания Договора, подписания Дополнительного соглашения к действующему Договору о подключении дополнительных Услуг, подключения дополнительных Услуг, по которым предусмотрен Первоначальный платеж. В случае наличной формы расчета все поступающие на Электронный счет Пользователя платежи вначале идут в счет оплаты Первоначальных платежей, затем на оплату остальных Услуг или в качестве авансового платежа за Услуги, которые будут потреблены в будущем.
- В случае безналичной формы оплаты в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента подписания Договора, подписания Дополнительного соглашения к Договору о подключении дополнительных Услуг или подключения дополнительных Услуг, в которых предусмотрен Первоначальный платеж. В случае безналичной формы расчета все поступающие на Электронный счет Пользователя платежи вначале идут в счет оплаты Первоначальных платежей, затем на оплату остальных Услуги или в качестве авансового платежа за Услуги, которые будут потреблены в будущем.

Подключение Оператором Услуг Оператора, предусматривающих Первоначальный платеж, а также услуг Партнеров производится только после полной оплаты Первоначального платежа. В случае подключения Пользователем дополнительных Услуг к действующему Договору, предусматривающих Первоначальный платеж, Оператор списывает сумму Первоначального платежа с Электронного счета Пользователя не позднее 3-х суток с момента подключения дополнительных Услуг в соответствии с условиями подключения дополнительных Услуг. В случае несвоевременной или неполной оплаты Первоначальных платежей Договор считается неоплаченным и будет расторгнут Оператором в одностороннем порядке в соответствии с п.5.1.5.

7.4. Расчет размера Периодического фиксированного платежа при первоначальном заключении Договора или при заказе новых Услуг производится пропорционально числу дней предоставления

Услуг в течение первого месяца, если иное не предусмотрено условиями их оказания. В случае приостановки оказания Услуг или доступа к Услугам в соответствии с п. 5.1. настоящего Договора при последующей автоматической разблокировке Услуг или доступа к Услугам с Электронного счёта Пользователя списывается сумма за Услугу разблокировки, равная начислению Периодического фиксированного платежа пропорционально количеству календарных дней Принудительной блокировки, но не более чем за 1 (Один) месяц.

7.5. Иной порядок и сроки оплаты Услуг может быть предусмотрен Тарифами, а также иными актами, регулирующими порядок и условия предоставления конкретных Услуг Оператора и Партнеров.

7.6. Оплата Услуг Оператора и/или Партнера производится путем Пополнения Электронного счета Пользователя посредством внесения денежных средств на расчетный счет Оператора, либо внесением наличных денежных средств через пункты оплаты Оператора и Дилеров, в соответствии с п. 6.9 Правил, до начала использования Услуг, если иное не предусмотрено Тарифным планом Пользователя и/или Договором. Информация о пунктах оплаты Оператора и Дилеров доводится до Пользователей Оператором через Web-ресурсы Оператора.

7.7. В случае безналичного платежа, осуществленного путем внесения денежных средств на расчетный счет Оператора, Пользователь обязан в назначении платежа указать Идентификатор Электронного счета. Каждый Электронный счет оплачивается отдельными платежными поручениями, если Электронные счета Пользователя не объединены в один. В случае наличия у Пользователя нескольких Договоров и, соответственно, нескольких Электронных счетов Оператор имеет право распределить полученный без Идентификатора Электронного счета платеж на свое усмотрение по Электронным счетам Пользователя.

7.8. Пополнение Электронного счета Пользователя производится Оператором в срок до 2 (Двух) рабочих дней с момента зачисления средств на расчётный счёт Оператора или внесения платежей в кассу Оператора.

7.9. Оператор вправе самостоятельно определять порядок учета денежных средств, уплаченных Пользователем за Услуги Оператора, в том числе очередность списания денежных средств с Электронного счета Пользователя.

7.10. В случае заключения нового Договора либо если с Пользователем заключено несколько Договоров на предоставление Услуг, Пользователь дает согласие, а Оператор оставляет за собой право направить (зачесть) поступившие от Пользователя по одному из таких Договоров платежи на погашение образовавшейся задолженности Пользователя по любому из Договоров.

7.11. Правила Пополнения Электронного счета, а также отмены и перевода ошибочных платежей регулируются внутренними документами Оператора, которые размещены для ознакомления Пользователей на Web-ресурсах Оператора.

7.12. Тарифы на Услуги, единицы тарификации Услуг и порядок оплаты неполной единицы тарификации устанавливаются Оператором и/или Партнером самостоятельно в Тарифных планах. Кроме того, в Тарифном плане могут содержаться сведения о сроке его действия. Тарифы на Услуги номинируются в рублях РФ. Для удобства Пользователя в качестве справочной информации допускается ведение Электронного счета Пользователя и указание Тарифов в учетных единицах (у.е.). Одна учетная единица равна 28,7 рублям (Двадцати восьми рублям 70 копейкам).

7.13. Объем Услуг, предоставляемых Оператором и Партнерами по Договору, может быть ограничен средствами, учтенными на Электронном счете Пользователя, а также Кредитным лимитом, предоставленным Оператором Пользователю.

7.14. При отсутствии средств на Электронном счете Пользователя или при превышении Кредитного лимита, а также в случае просрочки платежей, предоставление Услуг Оператора и/или Партнеров приостанавливается, в том числе с прерыванием незаконченного разговора.

7.15. В случае приостановки оказания Услуг или доступа к Услугам из-за:

- отсутствия авансовых средств на Электронном счете;
- превышения Кредитного лимита;
- нарушения сроков оплаты Услуг;

при последующей автоматической разблокировке Услуг или доступа к Услугам с Электронного счёта Пользователя списывается сумма за Услугу разблокировки, равная начислению Периодического фиксированного платежа пропорционально количеству календарных дней Принудительной блокировки, но не более чем за 1 (Один) месяц. В случае приостановки Услуги/Услуг по заявлению Пользователя

(п.6.5. настоящего Договора) начисления Периодического фиксированного платежа за такую Услугу/такие Услуги за это время производятся в порядке и на условиях предоставления Услуги Добровольная блокировка. В случае если Услуга (Услуги) не была приостановлена в порядке, определенном настоящим Договором и/или Правилами, Периодический фиксированный платеж за нее (них) взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически Пользователь данной Услугой или нет, если иное не предусмотрено Тарифом Оператора.

7.16. Оператор вправе не прекращать оказание Услуг связи и предоставлять Пользователям, которым установлена авансовая схема расчетов, в течение некоторого времени возможность пользоваться Услугами связи при снижении суммы на Электронном счете Пользователя ниже нулевой величины, в том числе в рамках оказания услуги Обещанный платеж в соответствии с Правилами оказания данной Услуги. Пользователь обязуется своевременно оплачивать Услуги связи, предоставленные Оператором и Партнерами. Оператор вправе при отсутствии денежных средств на Электронном счете Пользователя в случае продолжения предоставления связи выставить Пользователю счет на оплату Услуг связи, а Пользователь обязан оплатить Услуги связи в сумме, согласно выставленному Оператором счету в случае выставления такого счета. При этом оплата таких Услуг связи производится в срок не позднее 25 (Двадцати пяти) дней с даты выставления счета. Счет является безусловным подтверждением факта и объема оказанных Услуг связи за Отчетный период.

7.17. Оператор производит учет потребленных услуг Оператора и Партнеров на Электронном счете не позднее 90 (Девяноста) дней с момента их оказания. Оператор и Партнеры продолжают предоставление Услуг, даже если авансовых средств Пользователя недостаточно для оплаты уже потребленных Услуг Оператора и Партнеров. Пользователь, в т.ч. при авансовой схеме расчета, выражает безусловное согласие с указанным порядком учета потребленных Услуг на Электронном счете Пользователя. Пользователь обязуется своевременно оплачивать Услуги связи, предоставленные Оператором и Партнерами. Оператор вправе при отсутствии денежных средств на Электронном счете Пользователя в случае продолжения предоставления связи выставить Пользователю счет на оплату Услуг связи, а Пользователь обязан оплатить Услуги связи в сумме, согласно выставленному Оператором счету в случае выставления такого счета. При этом оплата таких Услуг связи производится не позднее 25 (Двадцати пяти) дней с даты выставления счета. Счет является безусловным подтверждением факта и объема оказанных Услуг связи за Отчетный период.

7.18. После расторжения Договора Стороны производят расчеты по всем своим обязательствам в течение 30 (Тридцати) календарных дней. Не считается задолженностью Оператора и неправомерным удержанием денежных средств задержка в выплате Пользователю неиспользованного в оплату Услуг остатка на Электронном счете Пользователя до истечения 30-тидневного срока с даты подачи Пользователем Оператору подлинного письменного заявления о расторжении или об отказе от исполнения Договора, оформленного надлежащим образом, а также невыплата по вине Пользователя, в частности, из-за неявки Пользователя за получением денежных средств в офис Оператора, отказа от получения денежных средств, сообщения Пользователем - юридическим лицом неверных реквизитов для банковского перечисления, непредоставления надлежащих документов, подтверждающих правопреемство.

## **8. Качество Услуг связи Оператора**

8.1 Качество услуг связи должно соответствовать действующим в РФ стандартам и техническим нормам.

8.2. Качество предоставляемых Пользователю Оператором Услуг связи в силу конструктивных особенностей сетей электросвязи зависит от качества оборудования операторов местных, внутризоновых телефонных сетей, оборудования операторов междугородной и международной телефонной связи, операторов подвижной радиотелефонной связи и других операторов сетей электросвязи, в т.ч. Партнеров, которое находится вне границ ответственности Оператора.

8.3. Оператор предпринимает все возможные и необходимые действия в рамках своей компетенции, включая регулярную проверку качества связи и модернизацию своих технических средств, для того чтобы обеспечить бесперебойное круглосуточное предоставление Пользователю Услуг связи Оператора.

## 9. Ответственность Сторон

9.1. Каждая из Сторон несет ответственность по Договору исключительно за реальный ущерб, вызванный её действием или бездействием. Упущенная выгода возмещению не подлежит.

9.2. Ответственность Оператора за реальный ущерб во всех случаях, включая временное снижение качества Услуг связи Оператора и (или) отказ технических средств Оператора, не может превышать сумму Абонентской платы, приходящуюся на время фактического непредоставления или некачественного предоставления Услуг связи Оператора. Размер ответственности Партнеров определяется Правилами оказания услуг Партнеров и/или положениями соответствующих договоров на оказание услуг Партнеров.

9.3. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Пользователем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло не по вине Оператора.

9.4. Оператор не может нести ответственность за качество услуг, предоставляемых Пользователю Партнерами, другими операторами местной телефонной связи, операторами международной и междугородной связи, операторами подвижной радиотелефонной связи, операторами сетей передачи данных и иными третьими лицами, которые находятся вне компетенции Оператора.

9.5. В случае осуществления Пользователем оплаты не согласованным Оператором способом или с нарушением установленного порядка расчетов, Оператор не несет ответственности за своевременный учет и поступление платежа от Пользователя, а также вызванное этим неоказание Услуг или доступа к ним.

9.6. Оператор не несет ответственности за случаи возможного ухудшения качества Услуг или их ограничения в случае нарушения Пользователем п.п. 4.2.5, 4.2.6 или 4.2.8. Договора.

9.7. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Сторон за невыполнение ими своих обязательств, являются обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства) и их последствия, в том числе решения, постановления правительства РФ и других компетентных государственных органов, стихийные бедствия, пожары, военные действия, забастовки, повреждения линий электропередач и связи и иные не зависящие от Сторон обстоятельства, которые прямо или косвенно влияют на исполнение Сторонами обязательств по Договору. Факт наступления таких обстоятельств подтверждается соответствующими компетентными органами РФ.

9.8. Пользователь несет всю ответственность за использование Услуг и обеспечивает за свой счет защиту Оператора и/или Партнеров от любых претензий и исков третьих лиц, связанных с использованием Пользователем Услуг. Пользователь несет ответственность за передачу третьим лицам или утерю PIN-, PUK-кодов и пароля управления Услугами на Web-ресурсах Оператора, даже если такое предоставление не являлось следствием прямых действий Пользователя, а также несет полную финансовую ответственность за действия таких лиц до момента уведомления Оператора и официальных государственных органов о незаконности действий в отношении него третьих лиц.

9.9. В случае нарушения Пользователем условий общепринятых норм пользования публичной сетью Интернет, а также условий п. 6.6. настоящего Договора Оператор вправе взыскать все полученные Пользователем доходы от нецелевого использования Абонентской кабельной разводки/ Пользовательского (оконечного) оборудования, подключенных к сети Оператора, и потребовать от Пользователя возмещения убытков Оператора, вызванных таким нарушением и уплаты неустойки в размерах, определенных соответствующими Тарифами Оператора. Пользователь также обязан возместить убытки Оператора, возникшие из-за нарушения Пользователем своих обязательств по Договору, либо совершения действий (бездействий), повлекших убытки Оператора. При этом Оператор вправе расторгнуть Договор на оказание услуг в одностороннем порядке.

9.10. Несанкционированное использование сети Оператора, ее повреждение или порча влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных настоящим Договором и Правилами, а также действующим законодательством РФ.

9.11. Несанкционированное использование Услуг, а также Пользовательского (оконечного) оборудования (в т.ч. специального и дополнительного), подключенного к Сети Оператора или к сети Партнера, в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к Услугам

третьим лицам (включая подключение к Сети Оператора и/или Партнера дополнительных устройств) влечет за собой штраф в размере, устанавливаемом Оператором и/или Партнером за каждый выявленный случай такого подключения, а также компенсацию Пользователем Оператору, Партнерам и третьим лицам всех убытков, понесенных в связи с вышеуказанными в настоящем пункте действиями Пользователя.

9.12. Оператор не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на счет Пользователя или возврат денежных средств в случае неверного указания Пользователем данных при осуществлении платежей;
- за неудовлетворительное качество Услуг или нарушение сроков оказания Услуг вследствие использования Пользователем нелегального программного обеспечения, неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям сети Оператора аппаратуры или оборудования, несоблюдения условий использования аппаратуры или оборудования и/или использование с нарушением требований безопасности, а также в случае подключения Пользователем аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности Оператора, в том числе:
  - вред, причиненный действиями или бездействием Пользователя (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;

9.13. При нарушении сроков оказания Услуг (включая сроки восстановления доступа к Услуге) не по вине Оператора, Оператор вправе назначить новый срок восстановления доступа к Услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании Услуги, перерасчет Абонентской платы не производится.

9.14. Оператор ни при каких условиях не несет ответственности за какие-либо особые, случайные, штрафные или косвенные убытки Пользователя любого рода и характера, включая, без ограничений, упущенную выгоду, потерю дохода или прибыли, повреждения имущества и претензии к Пользователю со стороны любого третьего лица, связанные с использованием Услуг.

9.15. Оператор не несет ответственности за недостатки в качестве Услуг, обусловленные физическими особенностями сети связи.

## **10. Услуги Партнеров.**

10.1. В целях предоставления Пользователю максимального объема Услуг между Пользователем и Партнерами должны быть заключены договоры на предоставление Услуг Партнеров в рамках предоставления Услуг Сети «Алло Инкогнито», если комплекс Услуг Сети «Алло Инкогнито» не подразумевает иное.

10.2. К таким договорам будут относиться договоры, заключенные между Пользователем и Партнерами-операторами междугородной и международной телефонной связи, операторами подвижной радиотелефонной связи, операторами других сетей электросвязи, в лице Оператора, действующего как Агент Партнеров, на основании агентских договоров и доверенностей. Такие договоры будут считаться заключенными с момента подписания бланков договоров Партнеров Пользователями либо с момента совершения Пользователем конклюдентных действий (фактическое начало пользования Услугами Партнеров, например, совершение исходящих вызовов на междугородные/международные направления), в случае если Оператором на своем Web-ресурсе от лица Партнеров была размещена публичная оферта на Услуги Партнеров.

10.3. Оператор, на основании агентских договоров и/или доверенностей, имеет право совершать по поручению и от имени Партнеров в отношении Пользователя, включая, но не ограничиваясь, следующие действия:

- заключать договоры об оказании услуг связи с физическими и юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;
- подписывать дополнительные соглашения к договорам об оказании услуг связи согласно утвержденной агентским договором форме;
- выставлять Пользователям счета за оказанные Партнером Услуги ;
- вести претензионно-исковую работу по взысканию с физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей задолженности за Услуги, оказанные Партнерами;
- осуществлять прием от плательщиков - физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей денежные средства в наличной и безналичной форме за Услуги, оказанные Партнерами по абонентским договорам, на расчетные счета Оператора на основании счетов, выставленных Оператором от своего имени;
- совершать действия по обслуживанию Пользователей, в т.ч. информационно-справочное по порядку предоставления Услуг Партнерами, оплаты таких Услуг, Тарифных планах на Услуги Партнеров, предоставляемых в рамках Услуг Сети «Алло Инкогнито», Правилах оказания услуг Партнеров, их изменениях и т.д.;
- выставлять Пользователям счета-фактуры и акты за оказанные услуги связи;

а также совершать иные действия, указанные в доверенностях и/или агентских договорах между Партнером и Оператором, в т.ч. от лица Партнеров уведомить Пользователей о времени проведения Партнерами на своих сетях необходимых плановых ремонтных и профилактических работ после получения такой информации Оператором от Партнера.

10.4. Оплата Услуг Партнеров осуществляется Пользователем через Оператора (либо через уполномоченных Оператором надлежащим образом третьих лиц) в соответствии с п. 7.2. настоящего Договора.

10.5. В отношении Услуг Партнеров-операторов междугородной и международной телефонной связи Оператор, помимо всего вышеизложенного, осуществляет предоставление доступа Пользователю к услугам междугородной и международной телефонной связи, оказываемым такими Партнерами.

10.6. Пользователь уведомлен и согласен, что качество услуг сетей подвижной радиотелефонной связи Партнеров зависит от естественных условий распространения радиоволн и может ухудшаться или сопровождаться помехами вблизи зданий, в туннелях, в подвалах и других подземных сооружениях из-за локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий, от создания радиопомех в результате работы различных технических средств, не принадлежащих Оператору, и иных причин технологического характера.

10.7. Пользователь уведомлен и согласен, что отношения между Пользователем и Партнерами регулируются договорами на предоставление услуг Партнеров (в т.ч. в форме публичных оферт, размещенных на Web-ресурсе Оператора), приложениями и дополнительными соглашениями к ним, а также Правилами оказания услуг Партнеров, в части, не противоречащей положениям настоящего Договора и/или Правил Оператора.

10.8. Совершение Пользователем действий по управлению Услугами в Личном кабинете, а также через службу поддержки Оператора является основанием для соответствующего изменения условий предоставления Услуг Партнеров, в том числе для смены Тарифного плана, блокировки/разблокировки Услуг Партнеров, подключения/отключения дополнительных Услуг Партнеров.

## **11. Срок действия и порядок расторжения Договора**

11.1. Договор заключается на неопределенный срок и вступает в силу с момента его подписания Сторонами и оплаты Пользователем платежей согласно п.7.3. Договора. Договор считается не заключенным в случае неисполнения Пользователем п.7.3. Договора.

11.2. При досрочном прекращении действия Договора по инициативе Пользователя ему возвращается

внесенная им сумма за вычетом оплаты фактически предоставленных Услуг до момента расторжения, в том числе средств, списанных за время приостановления или прекращения оказания Услуг. Порядок возврата неиспользованных денежных средств с Электронного счета Пользователя при расторжении Договора определяется п. 7.18. Договора. При этом суммы за оказанные Пользователю Услуги, в том числе Инсталляционного платежа и Доплаты за категорию, возврату не подлежат.

11.3. Договор считается расторгнутым по инициативе Пользователя с момента получения Оператором отказа от принятия Пользователем изменений согласно п.п. 2.4., 5.5. Договора.

11.4. Если после заявления о расторжении Договора Пользователь фактически продолжает пользоваться Услугами, Договор считается действующим в течение неопределенного срока.

11.5. Оператор вправе расторгнуть Договор в случае систематического нарушения Пользователем условий Договора и /или Правил.

11.6. Действие Договора автоматически прекращается в случае смерти Пользователя – физического лица или закрытии (ликвидации) Пользователя - юридического лица, с момента, когда Оператору стало известно о таком событии.

11.7. Стороны производят окончательные взаиморасчеты по всем своим обязательствам через 30 (Тридцать) рабочих дней с момента расторжения Договора.

## **12. Прочие условия**

12.1. Все приложения, изменения и дополнения к Договору и/или Правилам действительны и являются их неотъемлемой частью после их утверждения и ввода в действие Оператором согласно п.5.5. Договора. В случае возникновения противоречий между положениями настоящего Договора и/или Правил и условиями оказания услуг Партнерами, в обслуживании Пользователя применяются Договор и Правила Оператора.

12.2. Все споры и разногласия по вопросам Договора разрешаются Сторонами путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Пользователем в письменной форме претензии и ее рассмотрение Оператором, все споры рассматриваются в судебном порядке, определенном действующим законодательством РФ. Срок рассмотрения претензии составляет 60 (Шестьдесят) дней с момента регистрации. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг телефонной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (Шести) месяцев со дня оказания услуг телефонной связи, отказа в их оказании или выставления счета.

12.3. В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения Пользователем обязательства по оплате Услуг в сроки, предусмотренные настоящим Договором, Оператор имеет право предпринять предусмотренные законодательством меры по взысканию с Пользователя суммы невыполненных обязательств и убытков.

Оператор вправе привлекать к взысканию задолженности третьих лиц, при этом предоставление данным третьим лицам информации, полученной в рамках настоящего Договора и необходимой для взыскания задолженности, не является нарушением положений настоящего Договора, Правил и действующего законодательства о раскрытии тайны связи и конфиденциальной информации.

12.4. Пользователь не вправе передавать свои права и обязанности по Договору без согласия Оператора.

12.5. В целях обеспечения соблюдения прав Пользователя – физического лица Стороны согласились, что для осуществления юридических действий по Договору представителем Пользователя должна быть предоставлена нотариально удостоверенная доверенность или доверенность образца, установленного Оператором, выданная Пользователем.

12.6. Договор, а также все дополнительные соглашения и приложения к нему, в том числе заявления, вступают в силу с момента подписания их Сторонами. Подпись представителя Пользователя - юридического лица скрепляется печатью такого юридического лица. Для индивидуальных предпринимателей скрепление подписи представителя печатью осуществляется при ее наличии.

12.7. При расторжении Пользователем Договора с Оператором оказание Услуги связи Партнерами прекращается автоматически, а договоры с Партнерами, заключенные в рамках оказания Услуг сети Оператора, считаются расторгнутыми.

12.8. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором и Правилами, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.

12.9. Положения, указанные в настоящем Договоре, применяются ко всем видам оказываемых Оператором Услуг, если иной порядок не указан в Правилах на отдельные виды Услуг либо в Приложениях к Договору, подписываемых Пользователем в момент подписания Договора либо после его подписания, но в период действия Договора, которые после подписания Сторонами являются неотъемлемой частью Договора.

12.10. Недействительность одного из Приложений к Договору не влечет недействительность других Приложений и самого Договора.