Порядок оказания услуг связи и сопряженных сервисов

ПУБЛИЧНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ (ОФЕРТА)
ЗАО «SAIMA TELECOM» («САЙМА ТЕЛЕКОМ»)

Настоящая Оферта является публичным предложением ЗАО «SAIMA TELECOM», именуемого в дальнейшем «Оператор», действующего на основании Устава и лицензии Государственного Агентства Связи КР № 03-292-КР от 24 ноября 2003 года, КР №16-0019КР от 04.08.2016 г. каждому лицу, желающему стать Абонентом проводной и/или беспроводной сети передачи данных Оператора ЗАО «SAIMA TELECOM» и получать от Оператора услуги связи — на условиях, изложенных в настоящей Оферте и иные сопутствующие/сопряженные сервисы партнерских компаний.

Полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий настоящей Оферты, в соответствии с п. 3 статьи 399 Гражданского кодекса Кыргызской Республики, считается внесение Абонентом авансового платежа на Лицевой счет, и влечет заключение между Исполнителем и Абонентом договора на оказание услуг связи в форме, установленной гражданским законодательством Кыргызской Республики.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых ЗАО «SAIMA TELECOM» предлагает пользоваться Услугами связи и соответствующими сопряженными Сервисами (включая Сервисы вещания телевизионного контента организациями Поставщиками телевизионного контента на базе телекоммуникационной сети ЗАО «SAIMA TELECOM»).

Личный кабинет –это персональная страница Абонента на сайте Оператора - ЗАО «SAIMA TELECOM», где Абонент может просматривать и изменять учетную информацию о подключенной услуге и управлять состоянием услуг.

Лицевой счет — электронный счет в биллинговой системе ЗАО «SAIMA TELECOM», на котором фиксируются платежи и суммы денежных средств Абонента.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок оказания услуг, предмет которого указан в Главе 2, регламентирует отношения Оператора и Абонента («Сторон«) по оказанию Абоненту услуг связи и соответствующих сопряженных Сервисов (включая Сервисы вещания телевизионного контента организациями Поставщиками телевизионного контента на базе телекоммуникационной сети ЗАО «SAIMA TELECOM». («Услуг», или «Трафика»).

1.2. Оператор обязуется оказывать Абоненту заказанные им Услуги в порядке, предусмотренном в Главе 3 настоящего Порядка.

1.3. Услуги оказываются Абоненту Оператором при наличии технической возможности в зоне действия сети Оператора.

1.4. Абонент обязуется оплачивать Услуги в соответствии с их объемом и применяемыми тарифами на условиях, предусмотренных в Главе 4 настоящего Порядка.

2. ПРЕДМЕТ

2.1. Перечень оказываемых Абоненту Оператором Услуг определяется Порядком оказания услуг, выбранным Тарифным планом, указанным в спецификации заказа к Договору о предоставлении услуг связи, данными, зафиксированными на оборудовании Оператора, а также заявлениями Абонента, поступившими в установленном порядке к Оператору, в том числе посредством Личного кабинета.

2.2 Спецификация заказа может содержать (не ограничиваясь) наименование Услуг; указание на применяемые тарифы (ставки единовременных, ежемесячных, дополнительных платежей); тарифные планы (совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться Услугами); порядок/сроки внесения причитающихся платежей; иную информацию, требуемую для оказания Услуг

Абоненту и доступа в Личный кабинет. Обращение Абонента к Услугам посредством Личного кабинета, имевшее место с использованием ассоциированных с Абонентом идентификационных реквизитов (логин, пароль), признается безусловным фактом подтверждающим получение Абонентом данных Услуг, при этом действия, осуществляемые с использованием ассоциированных с Абонентом идентификационных реквизитов (логин, пароль), признаются действиями Абонента.
2.3. Выполнение Оператором инсталляционных и иных работ, необходимых в соответствии со Спецификацией заказа для оказания Услуг Абоненту, подтверждается подписанием Сторонами Акта сдачи-приемки работы.
2.4. Цены/тарифы на предоставляемые Услуги определены в Прейскуранте, действующем на момент оказания Услуг и являющемся официальным документом Оператора.
2.5. Настоящим Абонент подтверждает, что ознакомлен и принимает условия Порядка оказания услуг связи Оператором, а также гарантирует, что указываемые Абонентом (в том числе при регистрации на сайте Оператора) персональные данные (фамилия, имя, отчество, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, место жительства и пр.) соответствуют действительности.

3. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

3.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, действующими лицензиями, а также с надлежащим качеством, соответствующим эксплуатационным характеристикам Услуг, при наличии технической возможности оказания Услуг.
3.2. Оказание Услуг Абоненту начинается со дня подписания Сторонами Акта сдачи-приемки работы и оплаты Абонентом стоимости Услуг (в случае предоплатного тарифного плана) и может быть прекращено или приостановлено только на условиях, предусмотренных в Договоре на предоставление услуг связи (далее по тексту – Договор), а также в случаях, прямо предусмотренных законодательством Кыргызской Республики. В случае отказа Абонента подписать Акт сдачи-приемки работы Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке без обращения в суд и без возврата уплаченной Абонентом стоимости подключения до оплаты Абонентом счета за повторное подключение Услуги согласно действующих расценок Оператора.
3.3. Услуги оказываются иждивением Оператора, за исключением телефонных аппаратов и другого оконечного оборудования, кроме оборудования, передаваемого Абоненту во временное пользование или в собственность и указываемого в Спецификации заказа и/или Акте приема-передачи оборудования. В случае передачи Оператором в собственность Абоненту Оборудования, необходимого для оказания Услуг, Абонент обязуется принять Оборудование по наименованию и в количестве, и уплатить за него цену (его стоимость). Оборудование надлежащего качества и свободное от любых прав третьих лиц передается в собственность Абонента в день внесения денежных средств в уплату цены (стоимости) Оборудования.
3.4. В случае передачи Абоненту Оператором Оборудования, необходимого для оказания Услуг, во временное пользование Абонент обязан обеспечивать сохранность такого Оборудования и использование его согласно Техническим характеристикам на это Оборудование, а также при расторжении Договора подлежит возврату по требованию ЗАО «SAIMA TELECOM» в рабочем исправном состоянии, без каких-либо повреждений с учетом естественного (реального) износа.

3.5. Абонент обязуется обеспечить доступ технических специалистов Оператора в помещения, где установлено Оборудование Оператора для осмотра, исправления повреждений, проведения инвентаризации средств связи и в других случаях; не производить какого-либо технического обслуживания, ремонта или иного воздействия (включая, в частности, несогласованное с Оператором отключение от электросети) Оборудования, а также не допускать посторонних лиц к Услугам и Оборудованию Оператора.
3.6. Стороны согласились, что Оператор ведет учет всего объема трафика, прошедшего через станционное оборудование Оператора на или с IP-адресов Абонента, задействованных для подключения оконечного оборудования Абонента, независимо от состояния такого оборудования, по технологии Net Flow, и отражает его в ежемесячных счетах, и при расчетах Сторон учитывается также трафик, вызванный вирусной активностью, паразитной нагрузкой, воздействием сетевых атак, взломов и любых действий третьих лиц. Оператором учитываются все типы транспортных протоколов (4-й уровень модель ISO OSI) и основанных на них сервисах (5-й-7-й уровни модели ISO OSI). Список основных сервисов, основанных на сетевом протоколе IP/UDP, находится по адресу: http://www.iana.org/assignments/port-numbers. Учитываются все сетевые и сервисные протоколы 3-го уровня модели ISO OSI основанные на любых транспортных протоколах 4-го уровня модели ISO OSI.

3.6. Оператор может проводить периодическое тестирование, наладку и ремонт, необходимые для обеспечения качества предоставляемых Услуг. Плановые работы проводятся в ночное время и в часы наименьшей загрузки канала. При этом, о проведении таких работ Оператор рассылает Абонентам электронные уведомления через Личный кабинет.
3.7. При оказании Абоненту Услуг Оператором, Абонент не вправе препятствовать предоставлению Услуг другим лицам или производить какие-либо иные несанкционированные действия в сети Оператора. Абонент обязуется не наносить ущерба программной оболочке, техническим или программным средствам Оператора и других Абонентов.
3.8. При обнаружении Абонентом аварийных ситуаций, перерывов в оказании или ухудшении качества Услуг, необходимо обратиться в техническую службу Оператора для принятия Оператором надлежащих мер по поддержанию качества Услуг.
3.9. Если иное не предусмотрено Договором и выбранным Тарифным планом (спецификация Заказа), в случае наличия у Абонента собственного Оборудования, предназначенного для оказания Услуг, в рамках Договора, Оператор вправе самостоятельно провести работы по первоначальной настройке (замена программного обеспечения) Оборудования, задействованного для оказания Услуг. При этом Оператор не несет ответственности за некорректную работу/сбои в работоспособности такого Оборудования, а также за случаи сбоев программного обеспечения оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Оператора. Настоящим Абонент также предупрежден о том, что в случае использования такого Оборудования для получения услуг связи иного оператора (перехода на обслуживание к другому оператору) может потребоваться повторная настройка (замена программного обеспечения). В данном случае Оператор не несет какой-либо ответственности и не предоставляет каких-либо гарантий/ компенсаций Абоненту, связанных с проведением работ по настройке (замена программного обеспечения) перед Абонентом.
3.10. Для обеспечения комфортного доступа в интернет всем Абонентам, Оператор применяет «политику справедливого пользования» трафика (FUP – Fair Usage Policy), которая подразумевает справедливое распределение сетевых ресурсов в часы наибольшей нагрузки. Если в течение расчетного периода (со дня последнего списания абонентской платы) абонент использует аномально большой объем интернета и причиняет неудобства для других абонентов, система будет снижать приоритет доступа в интернет до следующего списания абонентской платы (до конца расчетного периода). Со дня списания очередной абонентской платы приоритет доступа в интернет автоматически восстанавливается. Основным преимуществом такого подхода является то, что ресурсы сети справедливо распределяются между всеми абонентами и предоставляется максимальная возможная скорость в этот момент.
3.11. В процессе получения Услуг Абонент обязуется соблюдать общепринятые нормы этики и морали как на сети передачи данных (в сети Интернет), при обращении в информационно-справочную службу Оператора, так и в реальной действительности при взаимодействии с персоналом Оператора. В случае совершения Абонентом действий асоциального и/или неэтичного и /или хулиганского и/или агрессивного характера, которые прямо или косвенно направленны как на любых третьих лиц и/или на персонал Оператора, оказание услуг связи может быть приостановлено в одностороннем порядке со стороны Оператора до момента устранения Абонентом таких нарушений, выраженных в вышеуказанных элементах ассоциального поведения. Возобновление оказания услуг связи производится на основании письменного заявления от Абонента, содержащего в себе гарантии Абонента о соблюдении им на весь период оказания Услуг общепринятых норм этики и морали и воздержания от асоциального поведения.

4. ОПЛАТА УСЛУГ

4.1. Если иное не указано в Спецификации заказа, Услуги оказываются на условиях предоплаты. На 1 число месяца, в котором Услуги будут оказаны, на лицевом счете Абонента должна быть сумма в размере абонентской платы, согласно выбранному Абонентом тарифу/тарифному плану.
4.2. Если иное не указано в Спецификации заказа, возможность смены Тарифного плана устанавливается с учетом особенностей действующего Тарифного плана Абонента, размещаемых на официальном сайте Оператора.
4.3. Если Абонент не вносит оплату за Услуги, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг Абоненту до их оплаты в требуемом размере согласно Договора. При этом начисление платежей, в том числе абонентской платы за Услуги не приостанавливается. Если период такой приостановки длится более одного месяца, Оператор вправе аннулировать в своей базе данных все IP-адреса Абонента на счете (-ах), обслуживаемые по Договору, а абонентская линия используется по усмотрению Оператора. В случае возобновления оказания Услуг Абонент обязан оплатить повторное подключение, выполнение работ по

такому подключению и иные платежи, в случае необходимости, согласно действующим расценкам Оператора (условие применяется в случаях применения Оператором кредитного/постоплатного метода расчетов).
4.4. В случае несвоевременной оплаты Услуг, Оператор вправе требовать от Абонента уплатить пеню в размере одного процента стоимости своевременно не оплаченных Услуг за каждые сутки задержки оплаты, а Абонент обязан исполнить данное требование.
4.5. Основанием для осуществления расчетов за Услуги являются показания биллинговой системы Оператора, учитывающие объем оказанных Услуг.
4.6. Валюта расчетов – сом Кыргызской Республики. Оплата производится в любой форме, не запрещенной законом (в наличной и/или безналичной форме).
4.7. Оператор вправе в одностороннем порядке устанавливать, изменять или дополнять тарифы/Тарифные планы, условия тарифного плана, условия и порядок оплат, иные условия договора, в случае проведения изменений в сети, менять номер лицевого счета Абонента, а также упразднять тарифный план и/или прекращать оказание отдельных платных услуг, уведомив Абонента об этом посредством размещения информации на сайте Оператора, средствах массовой информации или личном кабинет, и/или путем СМС рассылки на телефонный номер Абонента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до введения их в действие. При этом непрерывное пользование Услугами Оператора означает согласие с установлениями, изменениями или дополнениями и согласие оплачивать все соответствующие счета с учетом изменений.
4.8. Прекращение или изменение Договора не освобождает Абонента от обязанности возмещения Оператору убытков, в том числе от оплаты Услуг, оказанных Абоненту до момента прекращения или изменения Договора, и не останавливает начисления пени за просрочку оплаты.
4.9. Абонент не вправе отказаться от оплаты Услуг из-за допуска третьих лиц к пользованию его абонентским оборудованием, разглашения данных Лицевого счета, пароля, логина и/или иной информации. Обязанность Оператора по доставке счетов, а также по иному информированию Абонента считается исполненной в момент размещения информации на сайте Оператора и/или в Личном кабинете Абонента. Перевод любых сумм, причитающихся Оператору, осуществляется Абонентом за свой счет.
4.10. В случае возникновения у Абонента просроченной задолженности на одном счете Оператор вправе удерживать денежные средства, вносимые Абонентом по другому счету или обязательству. Удержание производится в размере задолженности до её погашения. На период удержания удерживаемые суммы не засчитываются Абоненту в исполнение по другому счету или обязательству.
4.11. В случае неиспользования/неоплаты Абонентом Услуг Оператора более чем в течение четырех месяцев подряд и при условии наличия денежных средств на лицевом счете Абонента, Оператор вправе начиная с пятого месяца начать производить удержание денежных средств с лицевого счета Абонента за обеспечение сервиса по сохранению абонентской линии согласно действующим расценкам Оператора за услуги данного сервиса на момент удержания средств.

5. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Стороны несут ответственность друг перед другом за ущерб, причиненный неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, с учетом условий возникновения ответственности и ограничения ее пределов, указанных в Договоре, соответствующих Приложениях к нему, в Порядке оказания услуг, а также в рамках законодательства Кыргызской Республики.
5.2. Абонент обязан извещать Оператора обо всех перебоях в предоставлении Услуг в течение 24 часов, и в случае запроса со стороны Оператора, предоставить соответствующее письменное подтверждение. В случае не извещения Оператора в указанный срок Абонент не вправе требовать освобождения от оплаты Услуг за период вынужденного перерыва в оказании Услуг.
5.3. Если Абонент не исполнил либо исполнил ненадлежащим образом обязанности, предусмотренные п.3.4. настоящего Порядка оказания услуг, он возмещает Оператору убытки в полном размере исходя из его балансовой стоимости и отражаемой в Спецификации заказа и/или в Акте приема-передачи Оборудования, если иное не установлено Спецификацией заказа.
5.4. Стороны обязуются при выполнении Договора использовать оборудование связи, соответствующее техническим нормам и сертифицированное в установленном законодательством порядке. В случае обнаружения Оператором факта подключения Абонентом несертифицированных оконечных устройств, а также запрещенных к использованию Оператор немедленно прекращает предоставление Услуг без возмещения Абоненту и/или третьим лицам каких-либо убытков.
5.5. Абонент обязан обеспечивать конфиденциальность присвоенных ему идентификационных реквизитов (логин, пароль), а также полностью ответственен за сохранность своих настроек для доступа к Услуге и действия, предпринятые через обращение к Услуге, имевшие место при введении идентификационных

реквизитов, ассоциированных с Абонентом, за убытки, связанные с их несанкционированным использованием. При этом Абонент самостоятельно несет ответственность за все действия, произведенные с использованием логина и пароля Абонента, как им самим, так и третьими лицами.
5.6. Абонент обязан своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг, Оборудования, определенных Договором и/или тарифным планом, а также оплачивать все Услуги, заказанные с использованием логина и пароля Абонента.
5.7. Абонент обязан регулярно проверять наличие уведомлений на сайте Оператора и в Личном кабинете и не вправе ссылаться на несвоевременное ознакомление с тем или иным уведомлением Оператора, как на обстоятельство, освобождающее Абонента от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств.
5.8. Абонент обязан соблюдать установленные правила, определяющие порядок предоставления и использования услуг доступа к сети Интернет, а также придерживаться сложившихся в Интернет традиций и норм пользования сетью, опубликованных на сайте http://www.russianlaw.net/law/acts/z25.htm, в том числе обеспечивать наличие и своевременное обновление средств антивирусной защиты на оконечном оборудовании. В случае нарушения указанных норм и правил, Оператор оставляет за собой право расторгнуть Договор в одностороннем порядке без обращения в суд, а Абонент не вправе требовать от Оператора возмещения любых связанных с такими нарушениями убытков и возмещения морального ущерба.
5.9. Абонент предупрежден Оператором, что пользование Услугами, связанными с доступом в Интернет может быть небезопасно для программного обеспечения компьютерного оборудования, поскольку связано с выходом к общедоступным ресурсам сети Интернет, и принимает весь риск возможных негативных последствий, связанных с использованием этих Услуг, на себя. В связи с этим Абонент должен предпринять надлежащие меры по защите используемого им устройства/оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения. Оператор не несет ответственности в случае, если Абонент, несмотря на предупреждения, закажет Услуги, в том числе путем совершения действий, определенно свидетельствующих о намерении пользоваться ими.
5.10. Абонент обязуется не передавать в пользование другому лицу или организации, установленное ему Оборудование, не использовать свою интернет линию для оказания услуг третьим лицам и не допускать выход к телематическим службам или иным способом использовать интернет связь в коммерческих, рекламных и т. п. целях, если иное дополнительно не оговорено Сторонами в письменной форме.
5.11. Абонент обязан использовать Услуги Оператора только легальным образом и не переносить на Оператора ответственность за ущерб, понесенный Абонентом или третьим лицом в ходе использования Абонентом Услуги.
5.12. Оператор оставляет за собой право без предупреждения немедленно отключать Абонента от Услуг в случае ненадлежащего исполнения обязательств, принятых по Договору оказания услуг, в том числе, в случаях обнаружения Оператором фактов распространения спама, вирусов, порнографической информации, рекламы и распространения наркотических средств посредством Услуг, использования незаконным способом предоставляемых Услуг (включая, но не ограничиваясь, оказание несанкционированных Оператором услуг междугородней, международной связи, пакетной передачи голоса в режиме реального времени), а также, если деятельность Абонента, по усмотрению Оператора, может вызвать разрушение или повреждение сети или технических средств Оператора, либо не желаемую нагрузку, влекущую заметное ухудшение качества связи по другим услугам электросвязи. При этом Абонент не вправе требовать от Оператора возмещения каких-либо убытков, причиненных ему и/или третьим лицам.
5.13. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом по Договору, а также за последствия, наступающие в результате передачи информации посредством оказываемых Услуг.
5.14. Оператор не несет ответственность за перерывы в предоставлении Услуги, связанные с проведением необходимых ремонтных и профилактических работ, в случае действия обстоятельств непреодолимой силы, заменой оборудования связи, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Кыргызской Республики и/или Порядком оказания услуг Оператора.
5.15. Ответственность Оператора за доведение Услуг своей сети ограничивается Точкой включения в сеть Оператора, указанной в Акте сдачи-приемки работы. За состояние и работу остальных сетей и/или сетевого оборудования Оператор ответственности не несет.

5.16. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет и не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.
5.17. Абонент самостоятельно, без участия Оператора (в том числе финансового) разрешает любые претензии и жалобы третьих лиц, включая собственника помещения, и несет перед ними ответственность за любой ущерб, издержки, расходы, возникшие и/или могущие возникнуть при организации, подключении и оказании Услуг. Подписание Договора Абонентом означает, что последний согласен с условиями Договора, Приложениями к нему и Порядком оказания услуг Оператора; согласен с безвозмездным размещением оборудования и кабельной системы в местах общего пользования дома (подъездных, чердачных и подвальных помещениях), подключением низковольтного оборудования к общим фазам здания с соблюдением Оператором всех необходимых норм.
5.18. Абонент несёт ответственность за свои действия (бездействия) при пользовании Услугами, а также последствия таких действий (бездействия), а также за действия третьих лиц в отношении Услуг, заказанных и предоставляемых Абоненту по настоящему Договору.
5.19. Стороны не несут ответственности друг перед другом за упущенную выгоду или какие-либо иные косвенные убытки, а также освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по Договору, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажора, установленные главой 8 Порядка оказания услуг.
5.20. Оператор не несёт ответственность за перерывы в предоставлении Услуги по причине сбоя программного обеспечения или неисправности персонального компьютера, оборудования, принадлежащих Абоненту либо переданных во временное пользование; за неправильную настройку приёмного Оборудования самим Абонентом; за обеспечение безопасности Оборудования или программного обеспечения, используемого Абонентом или за их сертификацию; за отсутствие учета платежа Абонента на лицевом счете, в случае не поступления данного платежа на расчетный счет Оператора; за услуги организаций, осуществляющих перевод денежных средств Абонента, за предоставление Абонентом неполных или недостоверных сведений при заключении Договора, а также Оператор освобождается от ответственности за несоблюдение условий Договора в случаях прекращения, расторжения по любым основаниям Договора с организацией, оказывающей услуги телевещания (поставщик телевизионного контента).
5.21. Оператор не несёт ответственность за содержание телепрограмм, изменение сетки вещания, или полное прекращение вещания телепрограмм, реализуемых в рамках предоставления Услуг.
5.22. Оператор не обязан оказывать услуги связи лично. Оператор вправе возложить исполнение своих обязанностей по Договору на третье лицо полностью или в части.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Срок действия Порядка оказания услуг установлен на весь период оказания Услуг, предусмотренных Договором, выбранным Тарифным планом, согласно спецификации заказа.
6.2. Если иные условия не предусмотрены выбранным Абонентом Тарифным планом/Спецификацией заказа, Абонент вправе полностью или частично отказаться от оказания ему Услуг по Договору с уведомлением Оператора за тридцать (30) дней до предполагаемой даты прекращения оказания Услуг.
6.3. Если иные условия не предусмотрены выбранным Абонентом Тарифным планом/Спецификацией заказа, в случае несогласия с измененными тарифами, Абонент вправе расторгнуть Договор с 1 числа месяца, непосредственно следующего за месяцем, в котором изменены тарифы и (или) установлен внутренний валютный курс Оператора.
6.4. Оператор вправе прекратить оказание Услуг в случае невыполнения Абонентом его обязательств по Договору.
6.5. Если иное не предусмотрено Договором/Тарифным планом/Спецификацией заказа, в случае неиспользования Услуг Абонентом не по вине Оператора в течение шести календарных месяцев с момента подписания Договора Сторонами, и/или отказа Абонента от подписания Акта сдачи-приемки работы в течение трех календарных дней с даты подключения Абонента, Оператор вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке без обращения в суд, а Абонент не в праве требовать от Оператора возмещения каких-либо убытков, причиненных ему или третьим лицам таким отказом Оператора.

7.СРОКИ УСТРАНЕНИЯ ПОВРЕЖДЕНИЙ/НЕИСПРАВНОСТЕЙ/АВАРИЙ

7.1. Оператор устраняет возникшие повреждения/неисправности/аварии на своей сети в течение 4 рабочих дней с момента оповещения Абонентом о возникшей аварии/неисправности. В случае, если

Абонент обратился с соответствующей заявкой к Оператору после 15:00 часов, исчисление указанных сроков на устранение повреждения/неисправности/аварии начинается со следующего рабочего дня.

7.2. В случае возникновения аварии/неисправности повышенной сложности, в том числе обусловленной причинами природного характера (сели, обильные снегопады, ураганы, землетрясения и др. стихийные явления) или техногенного характера (пожары, взрывы, обрушения зданий, аварии коммунальных систем, транспортные аварии и др.), устранение которой требует дополнительного времени, дополнительных рабочих и технических ресурсов Оператора, срок устранения аварий/неисправностей может быть увеличен оператором до 10 рабочих дней, включительно. О наступлении таких обстоятельств Оператор дополнительно оповещает Абонентов через средства телефонной связи и/или СМС уведомления и/или через официальный интернет сайт (в случае массовой аварии).

7.3. Срок устранения повреждения/неисправности/аварии автоматически приостанавливается в случаях:

- если Абонент не обеспечивает доступ технических специалистов в помещения, на территории которых установлено оборудование Оператора или оборудование Абонента, используемое для получения Услуг;
- отсутствует объективная возможность связаться с Абонентом по доступным каналам связи и предоставленным Абонентом контактным телефонным номерам Абонента, указанным в Договоре (отключен телефон, нет ответа Абонента на звонок или электронные сообщения и/или СМС от Оператора и т.п.).

7.4. Сроки устранения повреждений/неисправностей/аварий автоматически приостанавливается на период действия обстоятельств, указанных в пункте 6.3. Договора.

7.5. В случае, если возникшие повреждения/неисправности/аварии на сети Оператора возникли вследствие обстоятельств форс/мажора или иной непреодолимой силы, которые в свою очередь являются общеизвестным фактом или подтверждаются справкой уполномоченного органа о возникновении указанных обстоятельств, либо неисправности возникли на сети вышестоящего Оператора (транзитного поставщика Услуг связи), то сроки устранения аварий/повреждений на сети Оператора отодвигаются соразмерно времени фактического действия обстоятельств форс-мажора и непреодолимой силы, непосредственно препятствующих Оператору в устранении повреждения/неисправности/аварии.

7.6. Телефоны справочной службы, технической поддержки и ремонта: 0312 90 90 00, 0706 90 90 00, 0708 90 90 00, 0770 90 91 01, 0554 90 99 00.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение, или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если таковые явились следствием действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). К обстоятельствам непреодолимой силы относятся чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях события, которые находятся вне разумного контроля Сторон, и которые такая Сторона не могла предвидеть до заключения Договора, и которые после возникновения такая Сторона при данных обстоятельствах не могла предотвратить или преодолеть, и которые не могут быть по существу вменены другой Стороне.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся исключительные события или обстоятельства, перечисленные ниже, включая, но не ограничиваясь: войны, военные действия, вторжение, действия иностранных противников; восстание, терроризм, революция, мятеж, военное или чрезвычайное положение; бунт, гражданские волнения, беспорядки, забастовка или локаут, осуществляемый сотрудниками Оператора; эпидемии/пандемии, природные катаклизмы, такие как землетрясения, ураганы, наводнения; критически неблагоприятные погодные условия, отказы электропитания, обрыв линий связи или неудовлетворительное качество линий связи, не принадлежащих Оператору, срыв трансляции по вине производителя программ или спутникового оператора, деятельности третьих лиц, если они повлекли преднамеренный или непреднамеренный перерыв или прекращение оказания Услуг, задержки в почтовых услугах, действия (бездействия) правительственных органов или учреждений, административные или коммерческие ограничения, принятые, компетентными органами государственной власти и управления, издание законодательных или иных нормативных актов (публичных актов), затрудняющих или делающих невозможным для Сторон (Стороны) исполнение договорных обязательств, сбои/аварии/неисправности/повреждения на сети вышестоящего Оператора (транзитного поставщика Услуг связи для «SAIMA TELECOM»).

8.4. Сведения об обстоятельствах форс-мажора должны быть подтверждены документом, выданным уполномоченным/компетентным органом, за исключением случаев, когда событие форс-мажора является общеизвестным фактом, доказывание которого не требуется.
8.5. При наступлении таких обстоятельств непреодолимой силы, срок исполнения Сторонами обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого эти обстоятельства и/или их последствия будут объективно действовать.
8.4.В случае, если действие обстоятельств непреодолимой силы длится более 3 (Трех) последовательных календарных месяцев, любая из Сторон вправе отказаться от невыполненной части Договора без уплаты штрафов и/или неустоек, при условии проведения полных взаимных расчетов между Сторонами по фактически оказанным услугам. При этом ни одна из Сторон не вправе требовать возмещения возможных убытков.
8.5. Отсутствие необходимых денежных средств у Абонента для оплаты Услуг Оператора не может являться обстоятельством форс-мажора.

9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И СПОРОВ, СРОКИ РАССМОТРЕНЯИ ЗАЯВЛЕНИЙ

9.1. Любые возможные претензии и/или предложения Абонента по улучшению качества Услуг принимаются Оператором и по усмотрению Абонента следующими способами: через обращение Абонента по телефонам информационно-справочной службы, через официальный интернет сайт Оператора, либо официальным образом в письменной форме путем подачи заявления Оператору. Возможные претензии Абонента к Оператору, предметом которых являются имущественные требования Абонента к Оператору, в том числе по вопросам перерасчета, - предъявляются Абонентом официальным образом в письменном виде через региональные точки офисов продаж и обслуживания Оператора и/или по адресу Оператора в г. Бишкек, ул. Льва Толстого, д 1/3. Любые письменные претензии абонентов рассматриваются оператором в течение 10 рабочих дней с даты их поступления Оператору.
9.2. В случае невозможности урегулирования претензий в досудебном порядке, возникший спор может быть передан в судебные органы для его урегулирования в судебном порядке. В связи с чем, Стороны обоюдно и добровольно установили, что территориальная подсудность всех споров между Оператором и Абонентом, за исключением споров, относимых законом Кыргызской Республики к исключительной подсудности, определяется местом нахождения Оператора по адресу расположения центрального офиса Оператора в г. Бишкек.
9.3. Если Абонентом является иностранный гражданин, лицо без гражданства, иностранное юридическое лицо либо международная организация, спор между Оператором и Абонентом подлежит рассмотрению в судах Кыргызской Республики по подведомственности
9.4. Любые иные заявления Абонента также рассматриваются Оператором в течение 10 рабочих дней с даты их поступления Оператору. Ответ Оператора по заявлению Абонента предоставляется согласно формата поступившего заявления/обращения Абонента (в устном, телефонном, электронном - посредством мессенджеров, Интернет сайта Оператора, электронной почты, или в письменном форматах).

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Обращение Абонента к Услугам посредством Личного кабинета, имевшем место с использованием ассоциированных с Абонентом идентификационных реквизитов (логин, пароль), признается безусловным фактом подтверждающим получение Абонентом данных Услуг. Абонент обязан регулярно проверять наличие уведомлений на сайте Оператора и в Личном кабинете и не вправе ссылаться на несвоевременное ознакомление с тем или иным уведомлением Оператора, как на обстоятельство, освобождающее Абонента от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств.
10.2. Изменения, дополнения условий Договора и /или параметров, влияющих на выставление счетов, совершаемых в интерактивном режиме посредством использования Личного кабинета, приравниваются к письменному обоюдному соглашению Сторон и подтверждаются нажатием кнопки «согласен», «да» или иным утвердительным ответом Абонента.
10.3. Подписанием Договора Абонент выражает свое безусловное и полное согласие на получение от Исполнителя и/или уполномоченных им лиц SMS-оповещений на телефонный номер/номера, указанные в настоящем Договоре, содержащих в себе сообщения информационного и/или рекламного и/или иного характера, включая, но ограничиваясь, уведомлением о приближении срока внесения

платежа за пользование услугами связи. Услуга получения SMS-оповещений может быть отменена посредством Личного кабинета.

10.4. Подписанием Договора Абонент выражает свое безусловное и полное согласие на обработку Оператором его персональных данных: адрес оказания Услуг, контактный телефон, изображение (фото и видео, включая видеосъемку Абонента), паспортные данные. Обработка персональных данных включает в себя: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обезличивание, уничтожение, предоставление, блокирование, трансграничную передачу персональных данных Абонента правообладателям Приложения и их хранение на серверах иностранных компаний, обеспечивающего работу сервиса Приложения и видеодомофонии и/или передачи персональных данных Пользователя по санкционированному запросу/требованию уполномоченных государственных органов Кыргызской Республики.

10.5. В течение срока действия Договора и трех (3) лет по прекращении его действия каждая Сторона рассматривает и охраняет, как конфиденциальную, всю информацию о другой Стороне, получаемую в результате исполнения Договора, включая текст самого Договора.

10.6. Каждая из Сторон обязуется предпринять все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование конфиденциальной информации.

10.7. Абонент выражает свое согласие на использование указанной в Договоре информации в Базе данных Оператора, а также на передачу указанных сведений третьим лицам в соответствии с законодательством Кыргызской Республики об информации персонального характера и в связи с разрешением вопросов о погашении задолженности.

10.8. Ответственность за полноту и достоверность данных об Абоненте, указанных в Договоре, и выбранные Услуги несет Абонент.

10.9. Все Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

10.10. Внесение в текст Договора изменений или дополнений производится по письменному соглашению обеих Сторон, за исключением изменений или дополнений, установленных пунктом 4.7. настоящего Порядка оказания услуг.

10.11. Настоящий Порядок оказания услуг является официальным документом Оператора.