

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ТЕРМИНОЛОГИЯ

1.1. Настоящие Правила применяются при оказании Клиентам услуг связи Обществом с ограниченной ответственностью «Скайнет Телеком» (далее именуемый «Оператор»), адрес местонахождения г. Бишкек, ул. Фрунзе, 513

1.2. По тексту настоящих Правил, следующие термины будут иметь следующее значение:

1.2.1. **«Автоматизированная система Клиентского самообслуживания»** — информационная система, позволяющая Клиенту управлять своим Лицевым счетом и перечнем предоставляемых Услуг связи и Дополнительных услуг. Клиент получает доступ к Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания через раздел «Личный кабинет» на Официальном сайте.

1.2.2. **«Дополнительные услуги»** — дополнительные услуги, оказываемые Оператором Клиенту, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

1.2.3. **«Зона покрытия»** — территория, обслуживаемая сетью связи Оператора, в пределах которой существует подтвержденная Оператором техническая возможность предоставления Услуг связи. Актуальная информация о зоне покрытия приведена на сайте Оператора www.snt.kg.

1.2.4. **«Клиент»** — физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, являющееся абонентом Оператора — пользователем Услуг связи на основании настоящих Правил либо настоящих Правил и договора на оказание услуг связи (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей).

1.2.5. **«Клиентское устройство»** — терминальное оборудование стандарта IEEE 802.11ac, сертифицированное для использования на территории Кыргызской Республики органами государственной сертификации, посредством которого Клиент получает доступ к сети связи Оператора.

1.2.6. **«Контактный центр»** — служба Оператора, предоставляющая возможность коммуникации с Клиентами по различным каналам (телефон, e-mail, WEB и др.), рассмотрения обращений Клиентов, оказания информационно-консультационных услуг Клиентам, проведения опросов и осуществление другой деятельности, связанной с обслуживанием Клиентов.

1.2.7. **«Лицевой счет Клиента»** — аналитический счет в автоматизированной системе расчетов Оператора, позволяющий Оператору учитывать информацию о списаниях и платежах за Услуги связи и Дополнительные услуги, а также о балансе счета, в котором хранится информация, необходимая для идентификации Клиента в целях предоставления доступа к Услугам связи (включая: MAC-адрес, Логин, Пароль, Номер карты/счета) и иная контактная информация Клиента. Лицевой счет Клиента носит технологический характер, не имеет статуса расчетного или банковского счета.

1.2.8. **«Логин»** — учетная запись Лицевого счета Клиента, состоящая из символов, служащая для идентификации Клиента при доступе к Услугам связи и формированию списаний при потреблении Услуг связи.

1.2.9. **«Центры продаж и обслуживания»** — специальные офисы, организованные Оператором для обслуживания клиентов Оператора. Адреса Центров продаж и обслуживания размещены на Официальном сайте.

1.2.10. **«Официальный сайт»** — www.snt.kg.

1.2.11. **«Пароль»** — секретный код из 6-14 символов, предназначенный для идентификации Клиента при доступе к Услугам связи, а также для доступа к Личному кабинету Клиента.

1.2.12. **«Платежные терминалы»** — специализированные автоматические терминалы для приема платежей в пользу Оператора, осуществляющие обслуживание Клиентов Оператора на основании договора.

1.2.13. **«Правила»** — настоящие Правила оказания услуг связи.

1.2.14. **«Правила подключения»** — документ, описывающий процедуру регистрации Клиента и активации Клиентского устройства. Правила подключения публикуются на официальном сайте.

1.2.15. **«Расчетный период»** — период оказания Услуги, равный календарному месяцу. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента в размере Абонентской платы и иных периодических платежей, соответствующих выбранному Абонентом тарифному плану, осуществляется в первый день каждого расчетного периода.

1.2.16. **«Сеть связи Оператора»** — совокупность технологического оборудования Оператора, обеспечивающая предоставление Услуг связи и Дополнительных услуг Клиентам.

1.2.17. **«Тарифный план»** — совокупность условий и стоимостей оказываемых услуг.

1.2.18. **«Услуги связи»** — телематические услуги связи и услуги связи по передаче данных, в том числе услуги доступа к сети Интернет, предоставляемые Оператором, а также доступ к информационным ресурсам и телематическим службам Оператора, оказываемые Оператором Клиенту. Полный перечень предоставляемых Оператором услуг опубликован на Официальном сайте.

2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

- 2.1. В соответствии с настоящими Правилами Оператор обязуется оказывать Клиентам Услуги связи в Зоне покрытия, а также Дополнительные услуги, заказанные Клиентами, а Клиенты обязуются оплачивать оказанные Услуги связи в соответствии с выбранным Тарифным планом, а также оплачивать Дополнительные услуги.
- 2.2. Информация об Услугах связи и Дополнительных услугах публикуется на Официальном сайте в сети Интернет.
- 2.3. Для получения Услуг связи Клиент должен иметь Клиентское устройство либо Клиентское устройство и терминальное оборудование (персональный компьютер, ноутбук и т.д.), в зависимости от типа Клиентского устройства. Требования, предъявляемые к терминальному оборудованию, публикуются на Официальном сайте. Информация о видах Клиентских устройств размещается на Официальном сайте. Адресом установки терминального оборудования и Клиентского устройства является адрес регистрации Клиента — физического лица или индивидуального предпринимателя, либо местонахождение (юридический адрес) Клиента — юридического лица, указанные ими при регистрации заключении Договора.

3. КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГ СВЯЗИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

- 3.1. Услуги связи предоставляются 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365/366 дней в году. Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление Услуг связи для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг связи, в связи с расширением Услуг связи, а также для проведения ремонтных, профилактических и аварийных работ; при этом Оператор обязуется осуществлять мероприятия, связанные с обслуживанием Сети связи Оператора, по возможности во время, когда это может нанести наименьшие неудобства Клиентам.
- 3.2. Оператор предоставляет Клиенту сеансовые (разовые) Услуги связи. Оказание Услуг связи Клиенту осуществляется путем назначения Клиенту динамического IP-адреса.
- 3.3. Услуги связи предоставляются со скоростью согласно выбранного Тарифного плана. Под скоростью доступа, указанной в Тарифном плане, понимается максимально возможная скорость в радиоканале. Скорость доступа не является гарантированной и зависит от текущих радиоусловий и степени загрузки радиосети. Перечень Тарифных планов указывается на Официальном сайте компании.
- 3.4. Услуги связи, предоставляемые Клиентам, отвечают всем требованиям, предъявляемым действующим законодательством Кыргызской Республики к аналогичным услугам. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей Услуг связи стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами Кыргызской Республики и условиями лицензий.
- 3.5. Клиент принимает условие, что предоставляемые Услуги связи в силу естественных условий распространения сигнала могут ухудшаться, прерываться или сопровождаться помехами вблизи зданий, в туннелях, в подвалах и других подземных сооружениях, из-за локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий и иных причин; при этом данные обстоятельства не являются перерывами в предоставлении Услуг связи и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора.
- 3.6. Принимая настоящие Правила Клиент подтверждает, что ему предоставлена полная информация о технических характеристиках Сети связи Оператора в отношении ее качества, надежности и ограничений, содержании оказываемых Услуг связи и Дополнительных услуг, порядке пользования Услугами связи и Дополнительными Услугами, и выражает согласие с указанным качеством оказания ему Услуг связи и Дополнительных услуг.
- 3.7. Принимая настоящие Правила Клиент также подтверждает, что он осведомлен о Зоне покрытия, которая определяется на основе компьютерного моделирования и подтверждена результатами натурных испытаний, что не гарантирует предоставление Услуг связи в каждой конкретной точке нахождения Клиента и/или Клиентского устройства. Качество предоставления Услуг связи зависит от окружающей обстановки.

4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

- 4.1. Для получения доступа к Услугам связи и Дополнительным услугам Клиент сообщает, а Оператор регистрирует заявку на подключение, на основании которой производится техническое подключение Клиентского устройства и регистрация в Информационного – расчетной системе Оператора (далее Биллинговой системе) согласно Правилам подключения, опубликованным на Официальном сайте.
- 4.2. Поскольку договор на оказание Услуг связи в отношении физических лиц носит публичный характер, предоставление Услуг связи таким Клиентам производится только в случае принятия Клиентами настоящих Правил в полном объеме без каких-либо изменений. В отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей настоящие Правила действуют в случаях, если иное не установлено в договоре на оказание Услуг связи, заключенном между такими Клиентами и Оператором.
- 4.3. Услуги связи считаются оказанными Клиенту в соответствующем Расчетном периоде на последний день такого Расчетного периода.
- 4.4. Принимая условия настоящих Правил, Клиент выражает свое согласие с правом Оператора использовать сведения о нем при информационно-справочном обслуживании в целях предоставления Клиентам информации, связанной с оказанием Услуг связи.
- 4.5. Оператор вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг связи. Отказ в предоставлении Услуг связи может быть вызван обстоятельствами, при которых предоставление Услуг связи невозможно ввиду каких-либо технических, физических,

топографических или иных естественных препятствий, в силу которых предоставление Услуг связи Клиенту не представляется возможным.

4.6. Оператор обязан:

4.6.1. Оказывать Клиентам Услуги связи, а также заказанные Клиентом Дополнительные услуги круглосуточно, за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.

4.6.2. Вести Лицевой счет Клиента.

4.6.3. Устранять технические неисправности в Сети связи Оператора, препятствующие пользованию Услугами связи и Дополнительными услугами.

4.6.4. Осуществлять по просьбе Клиента изменения в перечне оказываемых Клиенту Дополнительных услуг, путем включения/выключения Клиентом соответствующей Дополнительной услуги в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания, либо подачи письменного заявления в Центр продаж и обслуживания.

4.6.5. Приостановить оказание Услуг связи и Дополнительных услуг по желанию Клиента. Клиент может выразить свое желание приостановить оказание Услуг связи посредством самостоятельного отключения Услуг связи в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания, путем направления письменного заявления в Центр продаж и обслуживания, либо через Центр клиентской поддержки по телефону с предоставлением кодового слова клиентом, который прописан в приложении о тарифном плане клиента. Кодовое слово должно состоять из минимум пяти знаков и только из набора букв.

4.6.6. Для целей настоящих Правил приостановление, прекращение, возобновление оказания Услуг связи означает автоматическое приостановление, прекращение, возобновление оказания Дополнительных услуг соответственно.

4.6.7. Возобновлять оказание Услуг связи:

4.6.7.1. После устранения Клиентом нарушений, указанных в п. 4.7.1. настоящих Правил, и оплаты задолженности (в том числе пополнение баланса Лицевого счета Клиента), неустойки и/или необходимой суммы авансового платежа (аванса).

4.6.7.2. По желанию Клиента в случае, когда приостановление оказания Услуг связи было осуществлено по инициативе клиента. Клиент может выразить свое желание возобновить оказание Услуг связи посредством самостоятельного подключения Услуг связи в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания, путем направления письменного заявления в Центр продаж и обслуживания, либо через Центр клиентской поддержки по телефону с предоставлением кодового слова клиентом.

4.6.8. Осуществлять надлежащего качества информационно-справочное обслуживание Клиентов в соответствии с действующим законодательством о связи.

4.7. Оператор вправе:

4.7.1. Приостановить оказание Услуг связи в случаях:

4.7.1.1. Нарушения Клиентом условий настоящих Правил, в том числе:

- нарушения обязательств по оплате Услуг связи, в том числе при неоплате по причине недоставки счета из-за неверно указанных Клиентом реквизитов и/или персональных данных;
- нарушения обязательств по уплате неустойки;
- использования Клиентских устройств, которые являются неисправными, ухудшают условия работы других Клиентов или не соответствуют требованиям, устанавливаемым Оператором в отношении Клиентских устройств.
- Если баланс Лицевого счета Клиента становится недостаточным для списания платежа за Услуги связи, предусмотренного выбранным Клиентом Тарифным планом. Предоставление права пользования Услугами связи возобновляется после пополнения баланса Лицевого счета Клиента в размере, достаточном для списания суммы, соответствующей стоимости Услуг связи в соответствии с выбранным Тарифным планом.

4.7.1.2. Причинения Клиентом вреда другим Клиентам и/или третьим лицам с использованием Услуг связи и Дополнительных услуг, в том числе для распространения вредоносных программ, вирусов, использование ресурсов Сети связи Оператора в целях совершения противоправных деяний; а также использования Сети связи Оператора без предварительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, установки шлюзов для доступа в сети фиксированной связи и Интернет-телефонии или других мероприятий, приводящих к нарушению работоспособности оборудования и устройств связи Оператора, а также на время проверки до выяснения обстоятельств в случаях, когда у Оператора есть достаточные основания считать, что Клиентом нарушены требования п. 4.7.1.1., настоящих Правил.

4.7.1.3. Нарушения Клиентом требований, предусмотренных настоящими Правилами, Правилами оказания телематических услуг связи. Правилами по оказанию услуг связи по передаче данных, другими законами и нормативно-правовыми актами Кыргызской Республики.

4.7.1.4. Обнаружения некорректно заполненных Клиентом идентификационных данных (пункт 4.8.7.).

4.7.2. В одностороннем порядке отказаться от оказания Услуг связи в случае неустранения Клиентом любых нарушений настоящих Правил, требований действующего законодательства Кыргызской Республики в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня письменного уведомления Клиента о приостановлении оказания Услуг связи, а также если:

4.7.2.1. предоставление Услуг связи может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

4.7.2.2. предоставление Услуг связи невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

4.7.2.3. Клиент без веских оснований не соглашается на условия предоставления Услуг связи, предусмотренные настоящими Правилами;

4.7.2.4. Клиент своевременно не производит платежи за оказанные Услуги связи;

4.7.2.5. Клиент использует или намерен использовать Услугу связи для каких-либо незаконных целей, или же получает Услугу связи незаконным способом.

4.7.3. Оператор вправе временно ограничить суммарную полосу пропускания трафика Клиентам, использующим ресурсы Сети связи Оператора в качестве доступа к пиринговым файлообменным сетям (в том числе, с использованием технологии распределённого распространения файлов BitTorrent и пр.), если такое использование приводит к увеличению объема трафика и снижает общую полосу пропускания трафика для других Клиентов Оператора.

4.7.4. Оператор вправе использовать телефонный номер или e-mail адрес Клиента для отправки SMS или электронных сообщений информационного характера. Клиент, принимая текст настоящих Правил, выражает свое согласие с правом Оператора осуществлять указанные рассылки в течение всего срока оказания Оператором Услуг связи Клиенту.

4.8. Клиент обязан:

4.8.1. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг связи и/или Дополнительных услуг, заказанных у Оператора, в соответствии с Тарифным планом и стоимостью Дополнительных услуг.

4.8.2. При утрате Клиентского (-их) устройств (-а) самостоятельно произвести отключение утраченного Клиентского устройства от своего Лицевого счета в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания.

4.8.3. Оплачивать Услуги связи, а также Дополнительные услуги, оказанные Оператором и полученные с использованием утраченного(-ых) Клиентского (-их) устройств (-а) вплоть до момента отключения Клиентского(-их) устройств (-а).

4.8.4. В течение 30 (тридцати) календарных дней информировать Оператора об изменениях персональных данных и других реквизитов, заявленных при регистрации Клиентского устройства в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания.

4.8.5. При пользовании Услугами связи соблюдать действующее законодательство Кыргызской Республики, в том числе, законодательство, регулирующее отношения, связанные с информацией и авторскими правами.

4.8.6. Не передавать информацию о Логине, Пароле и иной информации, позволяющей получить доступ к Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания любым третьим лицам. Все риски, связанные с возможным умышленным использованием третьими лицами Логина, Пароля, Номера карты/счёта в случае их ненадлежащего хранения Клиентом, несет Клиент.

4.8.7. При регистрации в качестве Клиента указать свои точные запрашиваемые идентификационные данные, включающие:

- Для физического лица и индивидуального предпринимателя: фамилию, имя, отчество, место жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, Номер мобильного телефона, e-mail.
- Для юридического лица — наименование (фирменное наименование) юридического лица, его место нахождения, расчетный счет, Номер мобильного телефона, e-mail, данные контактного лица, свидетельство о государственной регистрации, устав при их наличии.

4.8.8. Самостоятельно принимать меры по защите своего Клиентского устройства от вредоносных компьютерных программ, массовых рассылок, спама.

4.8.9. По первому требованию Оператора предоставить копии указанных при регистрации документов, указанных в п. 4.8.7.

4.9. Клиент вправе:

4.9.1. Изменять Тарифный план, набор предоставляемых Клиенту Оператором Услуг связи и Дополнительных услуг с помощью подключения/отключения соответствующих Услуг связи и Дополнительных услуг в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания, направив соответствующее письменное заявление в Центр продаж и обслуживания либо по звонку в центр клиентской поддержки я обязательной идентификацией по кодовому слову.

4.9.2. Отказаться от пользования Услугами связи и/или всеми или частью Дополнительных услуг, отключив их в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания или направив соответствующее письменное заявление в Центр продаж и обслуживания.

4.9.3. Приостановить пользование Услугами связи, совершив соответствующие действия в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания или направив соответствующее письменное заявление в Центр продаж и обслуживания либо по звонку в центр клиентской поддержки я обязательной идентификацией по кодовому слову.

4.9.4. Возобновить пользование Услугами связи в любой момент, подключив их в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания либо по звонку в центр клиентской поддержки я обязательной идентификацией по кодовому слову.

4.10. При пользовании Услугами связи и Дополнительными услугами ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

4.10.1. Использовать для доступа в сеть Интернет компьютерное оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в Кыргызской Республике надлежащим образом, которое может нарушить работоспособность Сети связи Оператора.

4.10.2. Посылать по Интернету или публиковать в Интернете любую информацию, которая противоречит законодательству Кыргызской Республики, нормативным правовым актам органов местного самоуправления, или принципам и нормам международного права, а также информацию, нарушающую законные права и интересы третьих лиц.

4.10.3. Использовать Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей.

4.10.4. Публиковать, передавать, запрашивать и использовать любую информацию или программное обеспечение, которое заведомо содержит в себе вирусы или другие вредные программные компоненты, в т.ч. программы — «взломщики» и «троянские кони», позволяющие получать чужие пароли либо наносить какой-либо вред другим пользователям сети.

4.10.5. Посылать, публиковать, передавать, воспроизводить и распространять любым способом посредством Услуг связи или Дополнительных услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения автора.

4.10.6. Использовать предоставленный Оператором доступ к сети интернет с целью незаконного получения, копирования, воспроизведения, распространения различного медиа-контента, авторские, смежные и иные имущественные права на который принадлежат Оператору и/или любым третьим лицам, в том числе в целях незаконного получения, копирования, воспроизведения, тиражирования и распространения аудиовизуальных, фотографических (изобразительных) или литературно-художественных произведений;

4.10.7. Использовать предоставленный доступ к сети Интернет и другим сетям для создания или участия в сетевом шуме (спаме). Спам определяется следующим образом:

- массовая рассылка предварительно несогласованных электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
- несогласованная рассылка электронных писем рекламного или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
- использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий вне зависимости от того, какой из сетевых адресов был использован для совершения этих действий;
- использование несуществующих обратных адресов электронной почты при отправке сообщения по электронной почте или в конференции и форумы, кроме случаев, когда получатели писем либо владельцы (администраторы) таких конференций или форумов разрешают анонимность отправителя.

4.10.8. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет или других сетей, проводить и принимать участие в проведении сетевых атак и сетевого взлома, распространять вирусы. Эти действия определяются следующим образом:

- использование против компьютеров или оборудования сети Интернет и других сетей специальных средств, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети, не принадлежащих Клиенту;
- использование против компьютеров или оборудования сети Интернет и других сетей специальных средств, которые позволяют нелегально получить доступ на такой компьютер или оборудование, а также последующее использование такого доступа;
- передача компьютерам или оборудованию сети Интернет и других сетей бессмысленной или бесполезной информации, создающая паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных её элементов;
- уничтожение и модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами или администраторами этого программного обеспечения или данных;
- фальсификация своего IP-адреса при передаче данных в Интернет;
- фальсификация контактной информации о пользователе, предъявленной владельцам или администратором ресурсов Интернет или других сетей;
- использование псевдонимов и анонимность, кроме случаев, когда правила пользования соответствующими ресурсами Интернет или других сетей разрешают анонимность при их использовании.

4.10.9. Использовать Клиентские устройства персонального доступа (предоставляющие техническую возможность одновременного доступа к сети для одного Клиента) для организации локальных (домовых) сетей, подключения к сети лиц, не являющихся клиентами Оператора в нарушение условий предоставления Услуг связи и Дополнительных услуг, установленных настоящими Правилами (раздел 4).

Примечания:

1. Оператор оставляет за собой право «веерной» (массовой) рассылки сообщений, связанных с исполнением настоящих Правил.
2. Под «веерной» (массовой) рассылкой понимается отправка одновременно в 2 (два) и более адреса сообщений, на получение которых у Оператора не имеется согласия владельцев этих адресов (настоящее ограничение никоим образом не имеет отношения к системе электронной подписи).

3. Оператор принимает все зависящие от него меры по недопущению несанкционированной веерной рассылки третьими лицами.
4. Оператор оставляет за собой право в случае обнаружения действий, указанных в п.4.5., приостановить оказание Услуг связи до завершения разбирательств и устранения причин.

5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Тарифы на Услуги связи и Дополнительные услуги устанавливаются в национальной валюте Кыргызской Республики (сом) и включают суммы любых налогов и сборов, которые действуют на момент действия настоящих Правил и которые могут быть введены в период действия настоящих Правил. Тарифы публикуются на Официальном сайте и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

Выбор Тарифного плана в отношении каждого Клиентского устройства осуществляется Клиентом самостоятельно.

5.2. Оператор имеет право в одностороннем порядке менять Тарифы или устанавливать дополнительные Тарифы, а также менять стоимость Дополнительных услуг, предварительно уведомив Клиентов не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу указанных изменений путем размещения соответствующего сообщения на Официальном сайте. Датой уведомления является дата публикации соответствующей информации на Официальном сайте (далее — «Дата уведомления»). При своем несогласии с указанными изменениями Клиент вправе отказаться от принятия изменений путем прекращения пользования Услугами связи или Дополнительными услугами до даты вступления изменений в силу. Продолжение пользования Услугами связи или Дополнительными услугами по истечении этой даты рассматривается как согласие Клиента с внесенными изменениями.

5.3. Услуги связи предоставляются на условиях предоплаты (авансовый метод расчетов), а также на условиях отложенного платежа (кредитный метод расчетов).

- Авансовый метод расчетов устанавливается для физических лиц. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в соответствии с заключенным с Оператором договором.
- Кредитный метод расчетов устанавливается для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в соответствии с заключенным с Оператором договором.

5.4. При авансовом методе расчетов Клиент вносит авансовый платеж (аванс) в размере, установленном Тарифным планом, публикуемым на Официальном сайте, на Лицевой счет Клиента, с которого Оператор списывает платежи за оказанные Услуги связи и Дополнительные услуги. Денежные средства в счет оплаты Услуг при авансовом методе расчетов списываются в полном объеме за Расчетный период с Лицевого счета Клиента до начала оказания соответствующей услуги.

При кредитном методе расчетов Клиент производит оплату Услуг связи по окончании расчетного периода в порядке, установленном письменным договором, заключенным с Оператором.

5.5. При смене Тарифного плана на Тарифный план с более высокой абонентской платой до окончания Расчетного периода, производится перерасчет. Сумма, подлежащая зачислению на Лицевой счет Клиента, исчисляется пропорционально количеству дней пользования Услугами связи с начала последнего Расчетного периода.

Смена Тарифного плана на Тарифный план с более низкой абонентской платой возможна только после окончания текущего Расчетного периода.

5.6. Если на момент прекращения действия Договора Баланс Лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 10 календарных дней с даты прекращения действия Договора оплатить Оператору сумму задолженности. В случае невыполнения Абонентом данного обязательства Оператор вправе направить иск в суд о взыскании с Абонента суммы задолженности.

Оплата Услуг связи производится:

5.4.1. для физических лиц:

- путем внесения платежа через Платежные терминалы, с которыми Оператор заключил договоры на обслуживание (перечень Платежных терминалов публикуется на Официальном сайте).
- путем внесения платежа в кассу Оператора наличными средствами.
- путем внесения безналичного платежа банковской картой Клиента. Правила внесения безналичных платежей банковской картой опубликованы на Официальном сайте.

5.4.2. для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:

- путем внесения безналичного платежа банковским переводом на расчетный счет Оператора.

Реквизиты для перечисления денежных средств производятся на расчетный счет:

ОсОО «Скайнет Телеком» ИНН 02210201310224 Р/сч 1242000299705888 ОАО «Банк Бакай»
Адрес Банка: 720001, Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Исанова, 77. БИК 124001

5.5. Услуги связи считаются оплаченными:

5.5.1. При использовании наличной формы расчетов — со дня поступления информации о произведенном платеже в автоматизированную систему расчетов (биллинг) Оператора;

5.5.2. При использовании безналичной формы расчетов — со дня поступления платежа на расчетный счет Оператора.

5.6. Банковские реквизиты для перечисления платежей в счет оплаты услуг связи в безналичной форме указаны в настоящих правилах (пункт 5.4.2) и на Официальном сайте.

5.7. Для пользования Услугами связи и Дополнительными услугами при авансовом методе расчетов Клиенту необходимо поддерживать положительный баланс своего Лицевого счета, в том числе, в соответствии с условиями выбранного Клиентом Тарифного плана. При этом Клиент обязан в сроки, предусмотренные для выбранного Тарифного плана, пополнять баланс своего Лицевого счета в соответствии с условиями выбранного Тарифного плана, оплачивать Услуги связи, включая пользование Услугами связи третьими лицами. Внесенные Клиентом денежные средства используются на оплату Услуг связи и заказанных Клиентом Дополнительных услуг с соблюдением всех положений настоящих Правил.

5.8. Информация по платежам, внесенным в качестве предоплаты за Услуги связи, отражается в Автоматизированной системе Клиентского самообслуживания. Клиент обязуется регулярно проверять состояние своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации.

5.9. При поступлении платежа Оператор вправе погасить денежные обязательства Клиента в следующем порядке: неустойка, затем задолженность по оплате Услуг связи, затем задолженность по оплате Дополнительных услуг. Оставшиеся после погашения всех неустоек и задолженностей денежные средства засчитываются в счет авансовых платежей за оказание Услуг связи.

5.10. Клиент не вправе отказаться от оплаты Услуг связи и заказанных Дополнительных услуг из-за допуска третьих лиц к пользованию его Клиентскими устройствами.

5.11. В случае внесения Клиентом суммы, превышающей стоимость оказанных Услуг связи и Дополнительных услуг, превышение суммы оплаты не возвращается Клиенту, а расходуется на оплату оказанных Клиенту Услуг связи и Дополнительных услуг в последующие расчетные периоды.

5.12. В случае отказа от предоставления Услуг связи Стороны производят расчеты по всем своим обязательствам. При отказе Клиента от предоставления Услуг связи (части Услуг связи) возврат денежных средств за текущий Расчетный период не осуществляется.

При отказе от пользования Услугами связи (расторжение договора) все денежные средства, оставшиеся на Лицевом счете Клиента после осуществления всех взаиморасчетов с Оператором, возвращаются Клиенту.

Не считается задолженностью Оператора и неправомерным удержанием денежных средств задержка в выплате Клиенту неиспользованного в оплату Услуг связи остатка до истечения двух месяцев с даты подачи Клиентом Оператору письменного заявления, оформленного надлежащим образом, а также невыплата по вине Клиента, в частности, из-за сообщения Клиентом неверных реквизитов для банковского перечисления, непредставления надлежащих документов, подтверждающих правопреемство и в иных, предусмотренных действующим законодательством Кыргызской Республики случаях.

При наличии у Клиента нескольких Лицевых счетов, по которым имеется задолженность Оператор вправе произвести удержание части неизрасходованных средств Клиента на погашение такой задолженности. Возврат денежных средств в таких случаях производится в размере денежных средств, оставшихся после погашения всех задолженностей Клиента.

По инициативе Клиента, в случае, если Клиент желает продолжить пользоваться Услугами связи, предоставляемыми по другому договору (с использованием другого Лицевого счета), Клиент вправе по согласованию с Оператором связи отказаться от возврата ему неизрасходованных денежных средств, осуществив их перечисление на другой действующий Лицевой счет в счет оплаты услуг по другому договору, заключенному с Оператором.

5.14. Возврат неизрасходованных в оплату Услуг связи денежных средств в случае прекращения оказания Услуг связи Оператор производит:

5.14.1. Клиенту — физическому лицу на основании его письменного заявления (письменного заявления уполномоченного представителя физического лица) в Центрах продаж и обслуживания клиентов.

В случае если Клиент — физическое лицо сообщил Оператору реквизиты своей банковской карты, возврат неизрасходованных в оплату Услуг связи денежных средств в случае прекращения оказания Услуг связи может быть произведен на такую карту;

5.14.2. Клиента — юридического лица в сомах на расчетный счет, указанный Клиентом при заключении договора и/или регистрации. Возврат денежных средств Клиенту — юридическому лицу осуществляется по письменному заявлению юридического лица, подписанному главным бухгалтером и генеральным директором или лицами, надлежащим образом на то уполномоченными, и заверенному печатью юридического лица.

6. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ (Контактный центр)

6.1. Клиентам предоставляется обслуживание в Контактном центре по кодовому слову либо по предъявлению паспортных данных клиента.

В случае если информация неверна или не предоставлена вообще, в услугах, требующих идентификации Клиента при обращении в Контактный центр будет отказано.

6.2. В Контактном центре Клиент может получить информацию: о состоянии Лицевого счета, о текущих Тарифных планах, осуществленных платежах.

6.3. В рамках оказания Услуг связи Оператор также обеспечивает возможность получения Клиентом любых телефонных консультаций и консультаций посредством электронной почты по вопросам связанным с оказываемыми Оператором Услугами связи, предоставляемых Службой поддержки Клиентов по телефонам Контактного центра Оператора, публикуемым на Официальном сайте.

График работы Службы поддержки Клиентов публикуется на Официальном сайте. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуг связи и Дополнительных услуг.

6.4. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг связи Клиент может сообщить об этом по телефонному номеру Контактного центра, опубликованному на Официальном сайте в указанные там же сроки.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Клиентом в случаях, прямо предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

7.2. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Клиентом при использовании Услугами связи.

7.3. Клиент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

7.3.1. Неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг связи и/или Дополнительных услуг;

7.3.2. Нарушение правил эксплуатации Клиентского оборудования и Автоматизированной системы Клиентского самообслуживания.

7.3.3. Нарушение запрета на подключение Клиентского оборудования и терминального оборудования, не соответствующих установленным требованиям.

7.3.4. Совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и Сети связи Оператора.

7.4. Клиент и Оператор освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

7.5. Все споры и разногласия по настоящим правилам подлежат разрешению в суде по месту нахождения Оператора в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

Генеральный директор
ОсОО «Скайнет Телеком»

Газиев Р.И.