СОГЛАСОВАНО:
Письмо Министерства связи ДНР
от 23.11.2015 г. № 1425

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом ГП «РОС»
от 25.11.2015 г. №34/1

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ПОДВИЖНОЙ (МОБИЛЬНОЙ) СВЯЗЬЮ
ГП «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ОПЕРАТОР СВЯЗИ»

(С изменениями и дополнениями,
внесенными Приказами ГП «РОС» №29 от 01.04.2016 г., № 39 от 24.05.2016 г.)

1. Общие положения

1.1. Условия предоставления и пользования подвижной (мобильной) связью стандартов GSM-900, GSM-1800 (далее - Условия пользования) – это принятые в сети мобильной связи Оператора (ГП «РОС») нормы работы, определяющие порядок и правила пользования услугами мобильной связи и дополнительными услугами. Условия пользования регулируют отношения между Оператором и Абонентом, права и обязанности сторон, порядок заключения и прекращения действия Договора/Соглашения Оператора с Абонентом, условия расчетов, ответственность сторон и другие отношения, возникающие в процессе оказания Оператором услуг связи Абоненту. Условия пользования вступают в силу с момента их утверждения. В случае если законодательством Донецкой Народной Республики или Договором / Соглашением между Оператором и Абонентом установлены нормы, которые противоречат данным Условиям пользования, предпочтение при применении имеют соответствующие положения Договора / Соглашения или нормы законодательства Донецкой Народной Республики.

1.2. Условия пользования являются неотъемлемой частью заключенного между Оператором и Абонентом Договора / Соглашения, а также являются обязательными для Абонента в той мере, в какой это касается порядка предоставления и получения услуг Абонентом без заключения письменного договора. Кроме настоящих Условий пользования, правила предоставления услуг Абоненту могут регулироваться дополнительными инструкциями по использованию этих услуг.

1.3. Условия пользования определяются Оператором самостоятельно, могут быть изменены/дополнены Оператором, с обязательным уведомлением об этом Абонента на Сайте Оператора не менее чем за десять рабочих дней до даты вступления в силу изменений. В случае несогласия Абонента с изменениями, внесенными в Условия пользования, такой Абонент обязан расторгнуть Договор / Соглашение в десятидневный срок с момента, когда он узнал или мог узнать об изменении Условий пользования. Нерасторжение Договора / Соглашения и продолжение пользования Услугами Оператора свидетельствует о согласии Абонента с внесенными в Условия пользования изменениями/дополнениями.

1.4. Определение терминов:

Абонент - юридическое или физическое лицо - потребитель телекоммуникационных услуг, получающий их на условиях Договора / Соглашения, предусматривающего подключение оконечного оборудования, находящегося в собственности или пользовании Абонента, к телекоммуникационной сети Оператора.

Аванс - предварительный денежный взнос Абонента за услуги Оператора.

Абонентская плата - фиксированный платеж, который, в случае если он установлен Оператором Абоненту за доступ на постоянной основе к своей телекоммуникационной сети и / или к сетям роуминг-операторов, взимается независимо от факта получения услуг.

Временное прекращение предоставления услуг - прекращение Оператором предоставления Абоненту услуги (-уг) на период и в случаях, установленных нормативными правовыми актами и / или Договором/ Соглашением, с обеспечением технической возможности возобновления их предоставления.

ГП «РОС» - Государственное предприятие «Республиканский оператор связи».

Договор / Соглашение - договор, заключенный между Оператором и Абонентом, по которому Оператор обязуется по заказу Абонента оказывать услуги связи и сопутствующие им дополнительные услуги на определенных Договором, Условиями пользования и действующим законодательством условиях; а Абонент обязуется своевременно оплачивать вышеупомянутые услуги и пользоваться ими с соблюдением норм, установленных Оператором.

Дополнительное соглашение - договоренность между Сторонами об изменении и/или дополнении условий Договора / Соглашения.

Дополнительные услуги – сопутствующие услугам подвижной (мобильной) связи услуги Оператора, которые могут предоставляться Абоненту отдельно от основных телекоммуникационных услуг, согласно тарифам. К дополнительным услугам относятся: временное прекращение услуги по заявлению Абонента, повторное подключение к сети, услуги информационно-развлекательного характера и т.п.

Злонамеренные вызовы - единичные, повторяющиеся или массовые соединения, которые невозможно остановить из-за анонимности лица, осуществляющего вызов; которыми наносится моральный и / или материальный ущерб Абоненту и / или Оператору.

Идентификационная телекоммуникационная карточка (SIM - карта) - средство, которое используется для идентификации оконечного оборудования Абонента в телекоммуникационной сети.

Контакт-центр – служба / подразделение Оператора, осуществляющая информационно-справочное обслуживание и взаимодействие с Абонентом по вопросам оказания всех Услуг.

Несанкционированное вмешательство в работу и / или использование телекоммуникационных сетей - действия лиц, которые зафиксированы в соответствии с действующим законодательством и привели к утечке, потере, подделке, блокированию, искажению или уничтожению информации, нарушению порядка маршрутизации трафика, получению услуг бесплатно или по тарифам ниже тех, что установлены.

Начало предоставления услуг - активация Абонентом услуги, при условии оплаты им услуги за подключение, поступления аванса за Услуги на текущий счет Оператора и выполнения других условий, которые могут быть предусмотрены выбранным Абонентом тарифным планом.

Оператор – ГП «РОС», субъект хозяйствования, имеющий право на осуществление деятельности в сфере телекоммуникаций на основе соответствующей лицензии / разрешения, с правом на техническое и эксплуатационное обслуживание телекоммуникационных сетей, а также предоставление в пользование каналов электросвязи.

Оконечное оборудование – оборудование Абонента (мобильный телефон и т.п.), предназначенное для соединения с пунктом окончания телекоммуникационной сети с целью обеспечения доступа к телекоммуникационным услугам; должно быть сертифицировано.

Прекращение услуг по Договору / Соглашению - окончательное прекращение Оператором предоставления Абоненту услуг в результате прекращения действия или изменения условий Договора / Соглашения, а также в случаях, установленных законом.

Расчетный период - один календарный месяц, в течение которого Абоненту предоставляется Услуга. В случае подключения Абонента к Услуге не с первого дня месяца, началом периода является момент фактического подключения Абонента или списания абонентской платы за Услугу.

СПАМ / SPAM - электронные, текстовые и мультимедийные сообщения, которые без предварительного согласия получателя умышленно направляются на оконечное оборудование Абонента, кроме сообщений Оператора о предоставлении услуг.

Сайт Оператора – ресурс Оператора в сети Интернет, размещенный по адресу: **phoenix-dnr.ru**.

Согласие Абонента - согласие, выраженное Абонентом по вопросам Договора / Соглашения, настоящих Условий, любым способом, в том числе совершением им действий, которые могут быть зафиксированы оборудованием Оператора (голосовое, текстовое сообщение, использование сигналов тонового набора и т.д.).

Сеть Оператора - комплекс технических средств телекоммуникаций и сооружений, имущества Оператора, объединенных в едином технологическом процессе для обеспечения предоставления Абоненту телекоммуникационных услуг, в т.ч. подвижной (мобильной) связи.

Стартовый пакет — средство для заказа услуг, которое предоставляет Абоненту возможность начать пользоваться услугами Оператора в пределах определенного Тарифного плана.

Тариф (расчетная такса) – установленный Оператором размер оплаты за доступ и/или пользование определенной услугой.

Тарифный план - комплекс телекоммуникационных услуг, предложенных потребителям Оператором на определенных условиях.

Услуги - предложенные Оператором услуги подвижной (мобильной связи) с использованием сетей мобильной связи, а также связанные с ними дополнительные услуги.

GSM-шлюз - устройство соединения локальных (офисных) автоматических телефонных станций (АТС) с сетями GSM-стандарта.

1.5. Подпись Абонента в Договоре/Соглашении и/или активация Абонентом SIM-карты свидетельствуют о заключении Договора/Соглашения, а также о том, что Абонент ознакомлен с данными Условиями, тарифами, условиями Договора/Соглашения и обязуется их выполнять. Подпись в Договоре/Соглашении подтверждает, что информация и документы, предоставленные Абонентом, достоверны и соответствуют законодательству Донецкой Народной Республики.

1.6. Все остальные вопросы, в том числе в отношении прав, обязанностей и ответственности, вытекающих из отношений между Оператором и Абонентом и прямо не урегулированных данными Условиями, Договором/Соглашением и Дополнительным соглашением (при его наличии), решаются с применением законодательства Донецкой Народной Республики.

2. Порядок заключения Договора/Соглашения и начало предоставления услуг

2.1. Услуги подвижной (мобильной) связи предоставляются Абоненту на основании Договора / Соглашения. Договор/Соглашение является основным документом, который определяет правоотношения между Оператором и Абонентом. Оператор заключает Договора / Соглашения о предоставлении услуг подвижной (мобильной) связи с юридическими и физическими лицами.

2.2. Заключение письменного Договора / Соглашения - процедура подписания письменного Договора / Соглашения между Оператором и Абонентом после проверки предоставленных Абонентом документов, его ознакомления с Условиями пользования, тарифами и информацией об услугах подвижной (мобильной) связи. Подписанный обеими Сторонами Договор / Соглашение считается заключенным.

2.3. Активация физическим лицом SIM-карты, посредством которой осуществляется подключение к сети Оператора, означает заключение Договора / Соглашения между Абонентом и Оператором без его подписания, путем присоединения Абонента к публичному Договору / Соглашению о предоставлении услуг подвижной (мобильной) связи, что представляет собой заключение договора Оператором в отношении каждого физического лица, которое к нему обратится, на условиях, которые определяются Оператором в одностороннем порядке. Со стороны Абонента данный договор заключается путем полного и безоговорочного принятия им условий договора и всех приложений к нему, являющихся неотъемлемой его частью.

2.4. Абонент регистрируется Оператором в момент покупки Стартового пакета, при этом Абоненту – физическому лицу не может быть предоставлено более двух Стартовых пакетов для оформления на один паспорт. Текст Договора / Соглашения, Условия пользования, Тарифный план выбранного Стартового пакета и сопроводительная справочная информация доступны для ознакомления на сайте Оператора, в Центре обслуживания Абонентов Оператора; в отделениях почтовой связи Донецкой Народной Республики. (П.2.4. дополнен согласно Приказу ГП «РОС» №39 от 24.05.2016 г.)

2.5. Договор/Соглашение **не может быть заключен**, если:

- возраст Абонента - физического лица меньше шестнадцати лет или Абонент в судебном порядке признан недееспособным (ограниченно дееспособным), без осуществления при этом представительства интересов данного Абонента опекуном, попечителем или законным представителем;
- Абонент имеет задолженность перед Оператором по каким-либо ранее предоставленным услугам, что должным образом подтверждено документально, - до погашения этой задолженности в полном объеме;
- оконечное оборудование Абонента не соответствует требованиям, предусмотренным законодательством Донецкой Народной Республики;
- Абонент не предоставил необходимых для заключения Договора/Соглашения документов;

2.6. Для заключения Договора / Соглашения Абонент предоставляет Оператору следующие документы: оригиналы (для ознакомления) и их копии, и сведения:

2.6.1. Юридические лица:

- свидетельство о государственной регистрации юридического лица в Донецкой Народной Республике;
- извлечение из Устава (1, 2 страницы и страница, где определены полномочия директора), для бюджетных учреждений и организаций, при отсутствии Устава, - Положение;
- для бюджетных организаций – документ, подтверждающий финансирование из бюджета;
- справка Главного Управления Статистики Донецкой Народной Республики;
- документ, выданный Министерством доходов и сборов Донецкой Народной республики / Республиканской налоговой инспекцией о постановке на учет;
- документ, подтверждающий полномочия лица, подписывающего Договор / Соглашение (протокол общего собрания учредителей о назначении директора, приказ о назначении директора, доверенность и т.п.);
- сведения о банковских реквизитах в ЦРБ Донецкой Народной республики;
- сведения об адресе фактического местонахождения;
- Ф.И.О. и должность контактного лица, его контактный номер телефона в Донецкой Народной Республике, почтовый и электронный адрес;

Договор/Соглашение и соответствующие документы со стороны юридического лица должны быть подписаны директором предприятия (организации) и скреплены печатью. Если документы подписываются другим лицом, необходимо наличие доверенности на заключение Договора / Соглашения и ведение дел с Оператором, а также предъявление паспорта доверенным лицом.

2.6.2. Физические лица:

- действительный паспорт гражданина своего государства; в случае если возраст Абонента - физического лица меньше 16 лет или Абонент в судебном порядке признан недееспособным (ограниченно дееспособным), опекун, попечитель или законный представитель предъявляет документы (оригинал и копию), подтверждающие его правовой статус: свой действительный паспорт, документ (справку) о присвоении идентификационного номера – для граждан Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики; свидетельство о рождении, решение суда и т.п.
- документ (справка) о присвоении идентификационного номера – для граждан Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики;
- сведения о своем фактическом месте проживания;
- контактный телефон, почтовый и электронный (при наличии) адрес.

2.6.3. Физические лица-предприниматели:

- свидетельство о государственной регистрации в Донецкой Народной Республике;
- документ, выданный Министерством доходов и сборов Донецкой Народной республики / Республиканской налоговой инспекцией о постановке на учет;
- действующий паспорт гражданина своего государства;
- сведения о банковских реквизитах в ЦРБ Донецкой Народной республики (при наличии);
- сведения об адресе фактического местонахождения;

- сведения о контактном лице и контактный номер телефона соответствующего лица в Донецкой Народной Республике, почтовый и электронный адрес;
- Договор/Соглашение и соответствующие документы со стороны физического лица-предпринимателя должны быть подписаны лично и скреплены печатью (при ее наличии). Если документы подписываются другим лицом, необходимо наличие доверенности на заключение Договора / Соглашения и ведение дел с Оператором, а также предъявление паспорта доверенным лицом.

2.7. Если после вступления в силу Договора / Соглашения будут обнаружены обстоятельства, предусмотренные п.2.5, либо выяснится, что предоставленные Абонентом документы содержат ложные данные, либо утратили силу на момент заключения Договора / Соглашения, - Оператор имеет право приостановить действие Договора / Соглашения в одностороннем порядке, а также не возвращать уплаченную Абонентом по Договору / Соглашению сумму. В случае если имеется задолженность Абонента перед Оператором по предоставленным услугам, Абонент обязан погасить ее в полном объеме в срок не более трех рабочих дней.

2.8. Для активации Стартового пакета Абоненту необходимо распаковать Стартовый пакет, удалить SIM – карту из пластикового держателя, выбрав размер, поддерживаемый оконечным оборудованием Абонента; вставить SIM-карту в оконечное оборудование и осуществить первый звонок.

3. Права Абонента

3.1. Абонент имеет право:

3.1.1. Заказывать и пользоваться по своему выбору Услугами, которые предлагает Оператор, согласно установленным Оператором тарифам, учитывая при этом технические возможности своего оконечного оборудования.

3.1.2. Своевременно получать заказанные и оплаченные Услуги.

3.1.3. Выбирать другой доступный для подключения Тарифный план Оператора, не чаще одного раза в месяц. Отсутствие со стороны Абонента действий, направленных на изменение Тарифного плана, к моменту введения Оператором в действие изменений в действующий Тарифный план Абонента, свидетельствует о согласии Абонента с такими изменениями.

3.1.4. Отказаться от Договора / Соглашения, в случае несогласия с изменением условий предоставления Услуг, Тарифов, Тарифных планов на Услуги, обратившись к Оператору лично или через уполномоченного представителя с письменным заявлением, не менее чем за десять рабочих дней до планируемой даты расторжения. Отсутствие со стороны Абонента отказа от Договора / Соглашения, заключенного в письменной форме, и продолжение пользования Услугами свидетельствует о согласии Абонента с измененными Тарифами на Услуги и прочими изменениями условий предоставления Услуг.

3.1.5. Получать бесплатно информацию от Оператора о:

- своем лицевом счете, остатке денежных средств, содержании, качестве, стоимости и порядке предоставления Услуг, порядке отказа от заказанной Услуги;
- порядке возврата от Оператора неиспользованной части средств в случае отказа от предоплаченных услуг;
- возможных ограничениях и изменениях в функционировании сети подвижной (мобильной) связи Оператора.

3.1.6. На выбор Тарифного плана, установленного Оператором, изменение перечня Услуг, временное прекращение предоставления услуг в порядке, установленном Договором / Соглашением, данными Условиями и другими действующими правилами Оператора.

3.2. Изменение Тарифного плана происходит по желанию Абонента в любой день, фактическая активация нового Тарифного плана осуществляется в течение 48-ми часов. Стоимость услуги смены Тарифного плана определяется действующими тарифами Оператора.

3.3. На предоставление Оператором бесплатного доступа к телекоммуникационным сетям общего пользования для вызова пожарной охраны, полиции, скорой помощи, аварийных служб газа и подразделений экстренной помощи населению.

3.4. Абонент пользуется также другими правами, предусмотренными Договором / Соглашением, настоящими Условиями пользования, иными нормами Оператора, Законом Донецкой Народной Республики «О защите прав потребителя» и другим законодательством Донецкой Народной Республики.

4. Обязанности Абонента

4.1. Соблюдать требования Договора / Соглашения, Условий пользования, других норм Оператора касательно предоставления Услуг подвижной (мобильной) связи, а также нормы действующего законодательства.

4.2.Своевременно оплачивать предоставляемые Оператором Услуги в порядке, предусмотренном Договором / Соглашением, настоящими Условиями.

Внесением оплаты Абонент подтверждает ознакомление с действующими на момент оплаты Тарифами, Тарифными планами, Условиями пользования в действующей редакции на момент оплаты, а также другой информацией, связанной с получением Услуг на момент оплаты.

4.3.Самостоятельно проверять остаток аванса на своем лицевом счете, вносить, при необходимости (исчерпании денежных средств) очередной аванс.

4.4.Незамедлительно письменно информировать Оператора о таких обстоятельствах:

- изменение наименования, организационно-правовой формы (для юридических лиц), своей фамилии, имени, отчества (для физических лиц), юридического и/или почтового адреса, контактного телефона, банковских и других необходимых для заключения Договора/Соглашения реквизитов, с предоставлением новых данных;
- замена, порча или утрата паспорта (для физических лиц); учредительных документов и /или печати (для юридических лиц); порча или утрата SIM-карты, которой пользовался Абонент;
- прекращение деятельности или банкротство Абонента - юридического лица, физического лица-предпринимателя, но не позднее, чем открыто дело о банкротстве или начата процедура ликвидации.

4.5. Не допускать использования на коммерческой основе оконечного оборудования для предоставления услуг подвижной (мобильной связи) третьим лицам посредством использования Услуг Оператора.

4.6. Не допускать подключения к сети Оператора оконечного оборудования, не соответствующего требованиям действующего законодательства и Договора / Соглашения.

4.7. Не допускать передачи в пользование своей SIM-карты или предоставления возможности пользоваться ею третьему лицу. Абоненты - юридические лица и физические лица-предприниматели обязаны вести учет паспортных данных, адресов мест регистрации, а также идентификационных кодов своих работников, которым были переданы в пользование SIM-карты Оператора, с предоставлением этих данных Оператору по запросу в виде копий 1,2 страниц паспорта, страницы паспорта с местом действующей регистрации, копии идентификационного кода. (П.4.7. дополнен, в соответствии с Приказом ГП «РОС» № 29 от 01.04.2016 г.)

4.8.Не допускать злоупотреблений, связанных с нарушением маршрутизации, тарификации; не фальсифицировать сетевые идентификаторы, не использовать несуществующие сетевые идентификаторы или принадлежащие другим лицам, не совершать подделку (дублирование) идентификационных карточек, идентификатора оконечного оборудования.

4.9. Не совершать злонамеренные вызовы, не распространять СПАМ.

4.10. Не допускать действий, которые могут препятствовать безопасной эксплуатации телекоммуникационных сетей Оператора, поддержке целостности и взаимодействия таких сетей, защиты их информационной безопасности, электромагнитной совместимости радиоэлектронных средств, препятствовать предоставлению Услуг другим потребителям.

4.11. При получении Услуг не допускать действий, в результате которых Оператору и / или другим лицам может быть нанесен ущерб / вред.

4.12. До начала пользования любой Услугой, которая не заказывалась Абонентом ранее, ознакомиться с Тарифами и Условиями ее предоставления.

4.13. Периодически, не реже одного раза в месяц, посещать Сайт Оператора для своевременного ознакомления с изменениями и/или дополнениями условий Договора / Соглашения, настоящих Условий пользования, тарифов и с другой информацией, публикуемой на Сайте для Абонентов и касающейся предоставления и получения Услуг.

4.15. Абонент несет и другие обязанности, предусмотренные действующим законодательством, Договором / Соглашением, настоящими Условиями пользования и другими нормами Оператора.

5. Права Оператора

5.1. Требовать от Абонента выполнения всех определенных в Договоре / Соглашении и данных Условиях пользования обязанностей.

5.2. Определять и изменять Тарифы на Услуги, зоны покрытия сети подвижной (мобильной) связи.

5.3. Устанавливать и изменять условия предоставления и перечень услуг в сети Оператора.

5.4.Отказываться от заключения Договора / Соглашения, прекращать действие Договора / Соглашения, сокращать и / или приостанавливать предоставление Услуг при наличии указанных в Договоре / Соглашении и Условиях пользования оснований, а также по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5.5. Отказать в дальнейшем предоставлении Услуг, на которые не начисляется абонентская плата, и Услуг, которые требуют дополнительных сетевых ресурсов (голосовая почта, передача данных, факсов и т.п.), если Абонент не пользуется этими Услугами в течение трех месяцев, предупредив его об этом за десять рабочих дней.

5.6. В случае если Абонент не пользуется SIM-картой Оператора на протяжении трех месяцев подряд, Оператор вправе отключить Абонента от сети и расторгнуть Договор / Соглашение, предупредив Абонента об этом за десять рабочих дней.

5.7. Вносить изменения и/ или дополнения в Договор / Соглашение, Условия пользования, Тарифы и другие условия предоставления подвижной (мобильной) связи путем публикации их новой редакции на сайте Оператора и/или средствах массовой информации Донецкой Народной Республики, а также путем размещения данной информации на доске объявлений в Центре Обслуживания Абонентов Оператора.

5.8. В случае полного исчерпания суммы аванса Абонентом, Оператор вправе временно ограничить и/или сократить предоставление Абоненту Услуг.

5.9.Оператор в случае несвоевременной оплаты Услуг, имеет право:

- начислять пеню в порядке, установленном законодательством;
- установить предельный объем Услуг, предусмотренных Тарифным планом;
- сократить перечень Услуг, прекратить их предоставление;

- изменить условия оплаты.

5.10. Размер аванса определяется Оператором в Тарифном плане или Дополнительным Соглашением.

5.11. Абонент-физическое лицо, подписав Договор/Соглашение или используя Стартовый пакет с SIM- картой, дает согласие на обработку его персональных данных для целей, связанных с предоставлением и получением телекоммуникационных услуг, выполнением денежных обязательств, обслуживанием Абонента и сопровождением технологических или иных процессов Оператора, а также подтверждает, что предупрежден об их внесении в базу персональных данных Оператора и о своих правах, определенных Законом Донецкой Народной Республики «О персональных данных», цели сбора данных и круге лиц, которым могут быть переданы его персональные данные. Оператор вправе осуществлять обработку персональных данных Абонента как самостоятельно, так и поручив ее распорядителю базы персональных данных. В случае обращения Абонента к субъекту хозяйствования, который имеет право заключать от имени Оператора договоры на оказание услуг подвижной (мобильной) связи, Абонент дает согласие на обработку его персональных данных.

5.12. Оператор пользуется и другими правами, предусмотренными действующим законодательством, Договором / Соглашением и настоящими Условиями пользования

6. Обязанности Оператора

6.1. Оператор обязан:

6.1.1. Выполнять условия Договора / Соглашения, настоящие Условия пользования и нормы действующего законодательства.

6.1.2. Предоставлять Абоненту безвозмездно, по его обращении в Контакт-центр Оператора, информацию о его лицевом счете, остатке аванса, Услугах, изменениях условий предоставления услуг, Тарифах и другие сведения в соответствии с действующим законодательством и условиями Договора / Соглашения.

6.1.3. На основании письменного заявления Абонента ограничить доступ к определенной Услуге (-ам), в соответствии с техническими возможностями Оператора.

6.1.4. Информировать Абонента об изменении Договора / Соглашения, настоящих Условий пользования, Тарифов и прочих условий предоставления услуг подвижной (мобильной) связи путем размещения информации на Сайте Оператора, и/или в средствах массовой информации Донецкой Народной Республики (по выбору Оператора), на доске объявлений в Центре Обслуживания Абонентов, и/или путем рассылки SMS-сообщений Абонентам и сообщений по электронной почте. Оператор может выбрать другие способы оповещения Абонентов, в соответствии с действующим законодательством. Вышеупомянутая информация должна быть доведена до сведения Абонента любым из вышеперечисленных способов по выбору Оператора в срок не позднее чем за десяти рабочих дней до момента вступления изменений в силу.

6.1.5. После письменного оформления прекращения действия Договора / Соглашения, предоставить Абоненту по его письменному обращению окончательный расчет в течение тридцати календарных дней от даты его обращения.

6.1.6. Информировать Абонента о перерывах в предоставлении Услуг на время проведения плановых ремонтных, профилактических или иных работ, а также об авариях на телекоммуникационной сети в случае, если такие перерывы или аварии приведут к прекращению предоставления услуг непрерывно в течение трех и более часов.

6.1.7. Рассматривать письменные заявления Абонента, предложения и жалобы в срок, предусмотренный действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

6.2. Обеспечивать защиту персональных данных Абонента в соответствии с законодательством.

6.3. Предоставлять бесплатный доступ потребителям к телекоммуникационным сетям общего пользования для вызова пожарной охраны, полиции, скорой помощи, аварийных служб газа и подразделений экстренной помощи населению.

6.4. Оператор может нести и другие обязанности, предусмотренные действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

7. Порядок расчетов и платежей

7.1. Тарифы на все виды Услуг устанавливаются Оператором самостоятельно и публикуются на Сайте Оператора и/или в средствах массовой информации Донецкой Народной Республики, и/или на доске объявлений в Центре Обслуживания Абонентов Оператора.

7.2. Абонент уплачивает за Услуги Оператора и за содержание номера в сети Оператора абонентскую плату и /или стоимость Услуг, в зависимости от выбранного Тарифного плана.

7.3. Абонент самостоятельно оплачивает Услуги Оператора путем своевременного пополнения своего лицевого счета внесением аванса на расчетный счет Оператора в учетной валюте Донецкой Народной Республики, в наличной и/или безналичной форме. При оплате Услуг Абонент должен указать номер телефона и/или лицевого счета, в отношении которых производится оплата.

7.4. Оплата Услуг Оператора осуществляется Абонентом через отделения Центрального Республиканского Банка, в отделениях почтовой связи Донецкой Народной Республики и в кассе Оператора.

7.5. Стоимость предоставляемых Услуг зависит от соответствующего Тарифного плана и объема предоставляемых Услуг. Тарифные планы могут предусматривать возможность платной или бесплатной его замены на другой, о чем указывается в самих условиях Тарифного плана.

7.6. Количество и стоимость Услуг, предоставленных Абоненту в расчетном периоде, определяются Оператором с помощью технических средств измерения продолжительности, объема и стоимости Услуг, в соответствии с действующим законодательством и техническими возможностями Оператора.

7.7. Стоимость Услуг оплачивается Абонентом на следующий расчетный период авансом. Оператор имеет право устанавливать ограничения по сумме средств, которые могут быть внесены на лицевой счет Абонента, согласно Тарифного плана.

7.8. Абонентская плата, стоимость дополнительного пакета Услуг начисляется независимо от факта пользования Услугой в расчетном периоде.

7.9. Оператор осуществляет возврат Абоненту неиспользованной части внесенных денежных средств в случаях, предусмотренных действующим законодательством и Договором / Соглашением, в срок, не превышающий тридцати календарных дней с момента письменного обращения к нему Абонента.

7.10. Абонент оплачивает Услуги Оператора авансом, по мере исчерпания денежных средств на его лицевом счете, независимо от получения счетов на оплату Услуг. Для получения счета, акта об оказании услуг, других документов, необходимых Абоненту для ведения учета и формирования отчетности, Абонент самостоятельно обращается к Оператору в Центр Обслуживания Абонентов.

7.11. Абонент вправе предоставить Оператору заявление о получении копий расчетных документов по окончании расчетного периода по адресу электронной почты Абонента. Данная Услуга может быть платной, в соответствии с выбранным Тарифным планом. Абонент должен осознавать, что счета на оплату Услуг, детализация счета, а также другие материалы, которые могут быть для него конфиденциальными и направлены Оператором по электронной почте, могут стать доступными злоумышленникам, учитывая уязвимость систем электронной почты. В связи с этим, Оператор не несет ответственность за возможное раскрытие конфиденциальной информации Абонента, в случае противоправного проникновения злоумышленником в электронный почтовый ящик Абонента, перехвата сообщения в процессе доставки, а так же в других случаях получения злоумышленниками доступа к конфиденциальной информации Абонента через Интернет.

7.12. Неполучение счета (-ов) и иных расчетных документов не освобождает Абонента от обязательств по оплате Услуг Оператора. Счета, акты об оказании услуг и иные документы по расчетам предоставляются Оператором по обращении Абонента после десятого числа месяца, следующего за расчетным.

7.13. Претензии Абонента по расчетам принимаются к рассмотрению только в том случае, если они поступили в пределах срока исковой давности, определенного действующим законодательством, и рассматриваются в течение одного месяца с момента их поступления. В период рассмотрения претензии Оператором, Абонент обязан оплатить обжалуемую сумму полностью. В случае признания претензии Абонента обоснованной, Оператор рассматривает сумму, оплаченную Абонентом, как аванс за Услуги, либо возвращает ее Абоненту в порядке и в сроки, определенные п.7.9. настоящих Условий.

7.14. Документы об оплате Услуг Оператора должны храниться Абонентом в течение трех лет.

8. Порядок временного прекращения и / или сокращения Услуг

8.1. Сокращение перечня Услуг, временное прекращение предоставления Услуги может происходить по инициативе как Оператора, так и Абонента, при этом Оператор осуществляет прекращение предоставления и/или ограничение доступа к Услугам, исходя из своих технических возможностей.

8.2. Оператор может временно прекратить предоставление Услуги по инициативе Абонента, по его письменному заявлению, поданному лично или дистанционно с помощью средств связи; или обращению по телефону в Контакт-центр, или другим способом. При устном обращении, Абонент должен сообщить Оператору не только номер телефона, но и другие максимально возможные полные данные, которые представитель Оператора считает необходимым установить, в том числе персональные данные, достаточные для идентификации Абонента.

8.2.1. Оператор ограничивает Услуги связи не позднее следующего дня от дня получения заявления, либо в указанный в заявлении день. Если заявление поступило в нерабочее время Оператора (в выходной или в день государственного праздника), то ограничение связи выполняется не позднее следующего за ним первого рабочего дня.

В случае утраты SIM-карты Абонентом, ограничение связи выполняется в течение одного часа после поступления заявления Абонента. В заявлении следует указать желаемый срок и причины ограничения Услуги.

8.2.2. В случае утраты Абонентом SIM-карты, связь может быть ограничена на срок не более трех месяцев по устному заявлению Абонента, выраженному по телефону Контакт-центра. До ограничения Услуг связи Абонент несет ответственность за Услуги, потребленные с использованием его телефонного номера.

По письменному заявлению Абонента, Оператор может ограничить Абоненту связь полностью на срок не более двенадцати месяцев, при этом абонентская плата, если таковая предусмотрена текущим Тарифным планом Абонента, не начисляется, но может начисляться плата за услугу сохранения номера, согласно действующих Тарифов Оператора.

8.3. Оператор может приостанавливать предоставление Услуг по собственной инициативе в случаях:

8.3.1. Отсутствия достаточных денежных средств на лицевом счете Абонента.

8.3.2. В случае инициации в отношении Абонента процедуры банкротства, ликвидации или наложении ареста на имущество Абонента – юридического лица.

8.3.3. Обнаружения несанкционированного вмешательства Абонента в работу и/или использование телекоммуникационных сетей Оператора.

8.3.4. На время проведения плановых ремонтных, профилактических или иных работ, а также мероприятий по ликвидации аварий в сети Оператора. Если такие перерывы приведут к прекращению предоставления Услуг на срок более двух суток, абонентская плата, установленная Тарифным планом Абоненту, не начисляется в течение всего периода, пока Услуга (-и) не доступны Абоненту.

8.3.5. Абонент использовал сети мобильной связи Оператора для действий противоправного характера, осуществлял злонамеренные вызовы, рассылки и распространение СПАМа, а также совершал такие действия, которые нарушают или могут нарушить общественный порядок, посягающие на честь и достоинство граждан, организаций или вызывают их жалобы; совершал действия, которые могли привести или приводят к снижению качества услуг Оператора относительно других Абонентов; или злоупотреблял правами, предоставленными ему в соответствии с Договором/Соглашением/Условиями пользования.

8.3.6. Абонент, без предварительного письменного согласия Оператора, использует технические средства для коммутации и/или маршрутизации (переадресации) входящих и/или исходящих вызовов с помощью тонального набора сигналов через любые коммутационные устройства (оборудование типа GSM-шлюз) или осуществляет отправку коротких текстовых (SMS) и/или мультимедийных (MMS) сообщений в рекламных целях.

8.3.7. Если Оператором выявлен факт неправомерной передачи SIM-карты Абонентом третьему лицу, а также в случае непредоставления, в соответствии с п.4.7. настоящих Условий, по запросу Оператора Абонентом-юридическим лицом либо физическим лицом-предпринимателем копий паспортных данных и идентификационного кода работников Абонента, которым были переданы в пользование SIM-карты Оператора. (П.8.3.7. изменен, в соответствии с Приказом ГП «РОС» № 29 от 01.04.2016 г.).

8.3.8. В других случаях, определенных действующим законодательством. (Нумерация п.8.3.8. изменена, в соответствии с Приказом ГП «РОС» № 29 от 01.04.2016 г.)

8.4. В случае ограничения Абоненту Услуг, абонентская плата, если таковая предусмотрена Тарифным планом Абонента, начисляется в полном объеме за период ограничения доступа к Услугам, но не более чем на три месяца.

8.5. Предоставление Услуг Оператором возобновляется при условии устранения Абонентом обстоятельств, которые явились причиной приостановки предоставления Услуг. При этом восстановление доступа к Услугам после временного отключения от Услуг (-и) по причине отсутствия денежных средств происходит автоматически, в течение одного рабочего дня с момента фактического зачисления денежных средств на лицевой счет Абонента. Для восстановления доступа к Услугам по другим причинам их приостановки, требуется обращение Абонента в Контакт-центр Оператора или Центр Обслуживания Абонентов ГП «РОС».

8.6. В случае ограничения доступа к Услугам и/или предоставления Услуг на период более трех месяцев и невыполнения Абонентом условий п.4.2., Оператор оставляет за собой право предложить Абоненту подключение к другим Тарифным планам. В случае отказа Абонента от подключения к другим Тарифным планам, Оператор имеет право на одностороннее расторжение договора с Абонентом.

9. Порядок прекращения (расторжения) действия Договора / Соглашения

9.1. Договор / Соглашение расторгается в следующих случаях:

- по письменному заявлению Абонента, поданному не менее чем за десять календарных дней до даты расторжения;
- при отказе Оператора в дальнейшем предоставлении Услуг Абоненту в соответствии с п. 8.6. настоящих Условий пользования;
- если Абонент в течение двенадцати месяцев подряд не пользовался ни одной Услугой Оператора по данному телефонному номеру, при условии предупреждения Оператором Абонента о прекращении Договора / Соглашения не менее чем за десять календарных дней любым удобным для Оператора способом;
- в случае умышленного грубого нарушения Абонентом Договора / Соглашения, настоящих Условий пользования, иных норм и правил Оператора, действующего законодательства, которое повлекло за собой моральный и/или материальный вред Оператору, другим физическим и/или юридическим лицам, Донецкой Народной Республике.

9.2. Действие Договора / Соглашения (при отказе Оператора в дальнейшем предоставлении услуг Абоненту) может быть прекращено при следующих условиях:

- Абонент при заключении (исполнении) Договора / Соглашения предоставил документы утратившие силу и/или сведения с недостоверными данными;
- Абонент - юридическое лицо в установленном законом порядке признан банкротом или прекратил свою деятельность;

- в случае получения Оператором копии свидетельства о смерти Абонента – физического лица или при предъявлении родственниками и / или близкими людьми оригинала свидетельства о смерти вышеупомянутого Абонента;
- Абонент пользуется Услугами не только для удовлетворения своих собственных потребностей в услугах связи, но и осуществляет маршрутизацию вызовов других потребителей услуг связи через сети Оператора на телефонные сети общего пользования, в том числе на сети Оператора;
- Абонент без предварительного письменного согласия Оператора использует технические средства для коммутации и / или маршрутизации (переадресации) входящих и / или исходящих вызовов с помощью тонального набора сигналов через любые коммутационные устройства (оборудование типа GSM-шлюз);
- В других случаях определенных действующим законодательством.

9.3. Для прекращения Договора / Соглашения по собственной инициативе, Абонент должен лично или через уполномоченного представителя оформить заявление о прекращении Договора / Соглашения. Заявление юридического лица должно быть подписано руководителем предприятия, либо лицом, указанным в доверенности (копия прилагается к заявлению) и заверено печатью.

9.4. Прекращение Договора / Соглашения не освобождает Абонента от оплаты задолженности за предоставленные Услуги. Задолженность должна быть погашена Абонентом не позднее даты расторжения Договора / Соглашения.

9.5. В случае смерти Абонента - физического лица, ликвидации/реорганизации Абонента - юридического лица, Договор / Соглашение прекращает свое действие, а остатки внесенных средств могут быть возвращены наследникам, правопреемникам согласно порядка, предусмотренного действующим законодательством.

10. Ответственность сторон

10.1. Оператор и Абонент (Стороны) обязаны должным образом выполнять положения настоящих Условий пользования и Договора / Соглашения, и соблюдать законодательство Донецкой Народной Республики. Невыполнение или ненадлежащее выполнение Условий пользования и Договора / Соглашения влечет за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством, с учетом положений Договора / Соглашения и Условий пользования.

10.2. Стороны не несут ответственности за невыполнение обязательств, вытекающих из этих Условий пользования и Договора / Соглашения, за исключением денежных, если такое неисполнение произошло по форс-мажорным обстоятельствам.

10.3. Оператор не несет ответственности за убытки (прямые, косвенные, утраченная выгода, моральный ущерб), причиненные:

- действием на сеть подвижной (мобильной) связи физико-географических факторов в зоне нахождения мобильного телефона (оконечного оборудования) Абонента (особенности рельефа и т.п.), а также если телефон или иное оконечное оборудование Абонента находится вне зоны действия сети Оператора;
- несанкционированным вмешательством в работу и/или повреждением сети Оператора противоправными действиями Абонента и/или иных лиц, если данный факт подтвержден документом, выданным компетентным органом государственной власти Донецкой Народной Республики.

10.4. Претензии по предоставлению услуг подвижной (мобильной) связи принимаются к рассмотрению только в случае, если они поступили в пределах срока, определенного действующим законодательством для предъявления претензий аналогичного характера, и рассматриваются в течение месяца с момента их поступления.

10.5. При возмещении причиненных какой-либо из Сторон Договора / Соглашения другой Стороне убытков, Стороны руководствуются Договором / Соглашением и настоящими Условиями, а в части, которая не урегулирована ими - действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

10.6. Все спорные вопросы, вытекающие из этих Условий пользования или Договора / Соглашения, разрешаются Сторонами путем переговоров. Если переговоры не приведут к решению спора, дело передается на рассмотрение в соответствующий суд, согласно правилам подведомственности и подсудности, определенными действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

11. Качество связи и зона покрытия сети Оператора

11.1. Подвижная (мобильная) связь, в силу своих природных условий распространения радиоволн, может ухудшаться, прерываться или сопровождаться помехами вблизи зданий, в туннелях, подвалах и других подземных сооружениях, через локальные особенности рельефа и застройки, из-за метеорологических условий и других причин. В связи с этим, такие препятствия или отсутствие связи в отдельных местах, или чрезмерный трафик и пользования связью в определенных местах и в определенное время, которые могут негативно влиять на наличие и мощность радиосигналов, не считаются ненадлежащим исполнением Оператором своих обязательств.

11.2. Зона покрытия сети Оператора – территория Донецкой Народной Республики, кроме случаев, когда имеет место влияние факторов, обозначенных в п. 11.1.

12. Форс-мажор

12.1. Оператор и Абонент (Стороны) освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору/Соглашению, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, таких, как: стихийные бедствия, войны и военные действия, забастовки, акты

высших органов государственной власти и/или управления и т.п., делающие невозможным исполнение Договора / Соглашения.

12.2. При наступлении указанных выше обстоятельств непреодолимой силы, Сторона должна в течение пяти календарных дней любыми способами известить о них другую Сторону, с приложением документов, выданных уполномоченными государственными органами и подтверждающих факт наступления указанных обстоятельств. В случае несоблюдения указанных условий, Сторона не вправе ссылаться на форс-мажорные обстоятельства.

12.3. Срок исполнения обязательств по Договору/Соглашению автоматически продлевается на срок действия вышеуказанных обстоятельств непреодолимой силы, при условии своевременного извещения Сторонами друг друга о наступлении названных обстоятельств.

12.4. В случае, когда обстоятельства непреодолимой силы и/или их последствия продолжают действовать более двух месяцев или если при наступлении данных обстоятельств, становится ясным, что они будут действовать более этого срока, Стороны обязаны провести переговоры с целью выявления приемлемых для них способов исполнения Договора/Соглашения и достижения соответствующей договоренности.

12.5. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая свои обязательства, не вправе ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы, если на момент наступления таких обстоятельств она находилась в состоянии просрочки по неисполненному или ненадлежащим образом исполненному обязательству.

12.6. Сторона, подвергшаяся воздействию форс–мажорных обстоятельств, обязана незамедлительно, но в любом случае в срок не позднее двадцати четырех часов с момента, когда узнала или должна была узнать о прекращении указанных обстоятельств, уведомить противоположную Сторону об их прекращении. Такое Сообщение должно содержать информацию о времени прекращения действия таких обстоятельств и указание на срок, в течение которого Сторона выполнит свои обязательства по Договору/Соглашению.

13. Реквизиты Оператора

13.1. Наименование - **Государственное предприятие «Республиканский Оператор Связи»**

13.2. Юридический адрес: ДНР, 83121, г. Донецк, Киевский район, ул. Артема, д. 169 к; расчетный счет № 26006201160100 ЦРБ ДНР, МФО 400019; свидетельство о регистрации серия АА02 № 50532; идентификационный код 51010289, плательщик налога на прибыль на общих основаниях

13.3. Адрес Центра Обслуживания Абонентов в г. Донецке: 83121, ДНР, г. Донецк, ул. Артема, 169 Г.

13.4. Адрес для направления жалоб (заявлений, обращений) к Оператору, почтовые и электронные адреса, по которым Абонент может обратиться к Оператору, уточняются по номерам телефонов Контакт-центра: **0713005000; 0623032000; 0507772844;** по Skype: **R.O.S.DNR;** адрес страницы соцсети https://vk.com/phoenix_071; адрес сайта Оператора http://phoenix-dnr.ru./