

Правила предоставления услуг Оператора



1. Термины

- 1.1. «Абонент» — физическое лицо, которое присоединилось к Правилам и Условиям путем принятия оферты.
- 1.2. «Абонентская плата» — размер платежа Абонента за определенный (Расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг.
- 1.3. «Абонентский номер» — телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети связи и выделяемый Оператором Абоненту на основании Договора.
- 1.4. «Абонентское устройство» — находящееся во владении Абонента техническое средство, включающее программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам Оператора и Партнеров. Абонентское устройство должно содержать приложения, позволяющие работать с технологиями, указанными в Тарифном плане, с помощью которых осуществляется оказание Услуг.
- 1.5. «Баланс Лицевого счета Абонента» — величина, определяемая расчётным путём, как разность между стоимостью потреблённых Абонентом Услуг и произведённой Абонентом оплатой и показывающая остаток средств на счете на текущий момент времени.
- 1.6. «Биллинговая система» — автоматизированная система расчетов Оператора, предназначенная для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.
- 1.7. «Личный кабинет» — система самообслуживания, доступ к которой предоставляется Абонентам (авторизованным Абонентом признается Абонент, получивший логин и пароль для доступа в Личный кабинет) с использованием сети Интернет в целях самостоятельного управления Услугами и получения информации о них.
- 1.8. «Лицевой счет» — запись в Биллинговой системе Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.
- 1.9. «Персональные данные»: Информация, предназначенная для идентификации Абонента в процессе оказания ему услуг по настоящему Договору, в том числе:
 - информация о входящих и исходящих звонках Абонента (дата, время и продолжительность вызовов), IP-адреса;
 - информация, необходимая для создания и выставления счетов за услуги.
- 1.10. «Сайт Оператора» — ресурс Оператора в сети Интернет по адресу: www.zencom.ru, с помощью которого Оператор доводит информацию до сведения Абонентов в соответствии с условиями Договора и настоящими Условиями.
- 1.11. «Сеть связи Оператора» — технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг Оператора.
- 1.12. «Соединение» — установление в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее Абоненту передавать и (или) принимать голосовую информацию.
- 1.13. «Тарифный план» — совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться Услугой.
- 1.14. «Условия», «Правила» — настоящий Документ, а также возможные дополнения и изменения к нему, оформляемые в соответствии с положениями настоящего Документа. Текст Условий (со всеми его изменениями) размещен на Сайте Оператора.
- 1.15. «Услуги» — именуемые совместно термины «Услуга связи» и другие Услуги.
- 1.16. «Услуга связи» — деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи, осуществляемая Оператором или Оператором и Партнерами совместно.
- 1.17. «Шлюз» — аппаратно-программный комплекс, сервер или любое иное оборудование, осуществляющее передачу голосовой и/или неголосовой информации между Сетями связи Оператора и другими сетями связи и предоставляющее возможность лицам, использующим услуги Сетей связи Оператора, получить доступ в другие сети связи (в том числе сети подвижной связи, фиксированной связи, передачи данных и т.п.) и/или предоставить третьим лицам доступ в Сети связи Оператора.

2. Общие условия

- 2.1. Настоящие Правила предоставления Услуг являются официальным документом Оператора, предусматривающим общие обязательные условия для всех Абонентов, являющихся пользователями Услуг Оператора.
- 2.2. Настоящие Правила предоставления Услуг устанавливают порядок заключения, изменения или расторжения Абонентского договора с Оператором, порядок предоставления и пользования Услугами Оператора, а также порядок расчетов.

3. Порядок подключения и использования Услуг

- 3.1. Сетевые реквизиты определяются Оператором и содержат пользовательские имена доступа к лицезовому счёту Абонента, IP-адрес (адреса). Абонент не имеет права изменять их без согласия Оператора. В случае необходимости Оператор может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.
- 3.2. Абонент должен выбрать необходимые ему услуги и подтвердить их выбор в личном кабинете на веб-сервере Оператора. Абонент может изменить набор используемых услуг из полного набора услуг, указанных в Прейскуранте, с первого числа следующего календарного месяца самостоятельно либо в офисе Оператора по предъявлению удостоверения личности. Запросить изменение услуг на следующий месяц Абонент должен не позднее 23 часов 50 минут последнего календарного дня предшествующего месяца.
- 3.3. В случае, если в процессе подключения выяснились обстоятельства, препятствующие подключению, то Договор может быть расторгнут на условиях, изложенных в п.7.3 настоящего Регламента.

4. Порядок расчётов

4.1. В момент подключения Абонент заполняет Анкету-заявление и в течение двух дней вносит необходимый первоначальный платёж на свой лицевой счёт и оплачивает стоимость работ по подключению.

4.2. Момент оплаты считается поступление средств на расчётный счет Оператора.

4.3. Оператор открывает Абоненту лицевой счёт. По мере предоставления услуг производится списание денежных средств с лицевого счёта Абонента. Абонент самостоятельно осуществляет контроль за состоянием своего лицевого счёта. Информация о состоянии лицевого счёта находится в личном кабинете на веб-сервере Оператора. По мере необходимости Абонент пополняет свой лицевой счёт.

4.4. Ежемесячная плата включает в себя абонентскую плату за использование порта оборудования Оператора, а также плату за выбранный Абонентом тарифный план. Ежемесячная плата снимается с лицевого счёта Абонента по данному Договору первого числа каждого месяца за полный календарный месяц. За месяц, в котором производится подключение, ежемесячная плата взимается пропорционально количеству оставшихся до конца месяца дней.

4.5. В случае достижения на лицевом счёте Абонента остатка денежных средств, недостаточного для снятия ежемесячной абонентской платы, предоставление услуг временно приостанавливается. При внесении Абонентом оплаты в размере полной абонентской платы по выбранному тарифному плану, обслуживание Абонента возобновляется.

4.6. Если в течение 3 (трех) месяцев Абонент не пользуется услугами Оператора, Оператор вправе временно отключить абонентскую линию Абонента от оконечного оборудования сети Оператора. Повторное включение производится после:

- погашения задолженности за оказанные услуги;
- оплаты счёта за повторное подключение.

4.7. Возврат остатка неиспользованных денежных средств Абонента при расторжении Договора производится в порядке, определённом п. 10.4 настоящего Регламента.

4.8. При заключении договора существенные условия предоставления Услуг и их оплаты определяются по умолчанию и состоят в следующем:

- Единый Лицевой счет в рублях (Номер указанного лицевого счёта будет считаться номером договора);
- Метод расчёта – Авансовый платёж;

4.9. Абонент может оплатить Услуги одним из следующих способов:

- Оплата банковской картой или через сервисы электронных платежей в Личном кабинете;
- Путём осуществления перевода на банковский счёт Оператора согласно выставленному счёту.

5. Оператор обязан

5. Прилагать разумные усилия для предоставления Абоненту Услуг 24 часа в сутки 7 дней в неделю с параметрами качества, установленными в соответствии с требованиями законодательства страны оказания услуг.

5.1. Предоставлять Абоненту доступ к управлению Услугами (изменению перечня, объема, параметров и индивидуальных настроек Услуг), а также информации о потребленных Услугах, о выставленных Счетах и Актах посредством Личного кабинета.

5.2. Предоставлять Абоненту необходимую информацию для заключения и расторжения Договора о пользовании и приостановке Услуг одним из способов, определяемых Оператором:

- путем размещения на Сайте Оператора;
- в Личном кабинете;
- по телефону;
- по электронной почте;
- в письменном виде, путем направления в адрес Абонента.

6. Оператор имеет право

6.1. Изменять стоимость тарифов и пакетов на оказываемые услуги с предварительным уведомлением Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала действия.

6.2. Приостановить предоставление Услуг Абоненту в случаях:

— когда Абонент нарушает требования законодательства и/или условия Договора. Приостановление оказания Услуг осуществляется до момента устранения обстоятельств, послуживших основанием для приостановления оказания Услуг. В течение всего срока приостановления оказания Услуг Оператор вправе начислять абонентскую плату на Лицевой Счет Абонента.

— когда необходимо проведение профилактических или аварийных работ. При этом Оператор должен оповестить Абонента о планируемых профилактических работах не позже, чем за 3 рабочих дня. Общее количество времени, которое Оператор может использовать для профилактических и аварийных работ, не должно превышать 48 часов в год.

6.3. До момента начала оказания Услуг или в процессе их оказания Оператор в целях удостоверения того, что Услуги будут оказываться или оказываются конкретному лицу — Абоненту, вправе осуществить проверку достоверности данных об Абоненте и удостоверения наличия его действительной воли на получение Услуг посредством организации встречи с представителем Оператора в офисе Оператора, или по адресу местонахождения Абонента. В случае отказа Абонента от проведения встречи или отказа от предоставления запрошенной Оператором информации, последний вправе отказать Абоненту в предоставлении Услуг.

6.4. Оператор имеет право передать свои права и обязанности по настоящему договору другому лицу, имеющему соответствующие лицензии на оказание услуг связи, являющихся предметом настоящего договора, с обязательным извещением абонента о передаче указанных прав.

7. Абонент обязан

7.1. Оплачивать предоставленные ему Услуги в размере и порядке, определенном Договором. В том числе выполнять финансовые условия предоставления Услуг: в случае предоплатной системы расчётов поддерживать положительный баланс своего лицевого счёта, а в случае постоплатной системы расчётов — в срок оплачивать оказанные услуги. В любом случае не превышать лимиты на предоставленные ресурсы, самостоятельно и своевременно производя необходимые платежи. Контроль за состоянием баланса Лицевого счёта осуществляется Абонентом через Личный кабинет, в котором содержатся все необходимые сведения.

7.2. Самостоятельно ознакомиться с информацией, предоставленной Оператором на сайте Оператора www.zencom.ru

7.3. Нести полную ответственность за действия своих представителей: Владельца и Пользователя Личного кабинета.

7.4. В срок не позднее месяца со дня соответствующих изменений извещать Оператора связи обо всех изменениях в своих идентификационных данных (для Абонентов — юридических лиц) и персональных данных (для Абонентов — физических лиц), а также об изменениях банковских реквизитов, адресов для доставки документов и уведомлений, контактных номеров телефонов, электронной почты и факсов путем указания актуальных данных в Личном кабинете или письменном виде.

7.5. Все неблагоприятные имущественные и иные последствия неисполнения данного пункта Договора возлагаются на Абонента.

7.6. Не производить какие-либо несанкционированные действия в сети Оператора, направленные на получение доступа к базам данных или к программному обеспечению Оператора, не совершать иных действий, которые могут нанести вред Оператору, другим Абонентам или третьим лицам.

7.7. Не использовать Услуги для совершения противоправных действий или действий, наносящих ущерб третьим лицам, в том числе для рассылки не согласованных с адресатом сообщений или совершения звонков рекламного, коммерческого или агитационного характера, в том числе с применением автоматического дозвонивания.

7.8. Использовать Услуги исключительно для собственных нужд, но не для извлечения прибыли (в том числе и операторами связи) путем предоставления услуг по пропуску трафика или осуществления иных форм межоператорского взаимодействия.

7.9. Во избежание несанкционированного пропуска трафика от третьих лиц на сеть или из сети Оператора, самостоятельно осуществлять необходимые настройки безопасности абонентского (оконечного) оборудования, применять меры по сохранению конфиденциальности логина и пароля доступа к Личному кабинету и к оконечному оборудованию. Все неблагоприятные имущественные и иные последствия по несанкционированному пользованию Услугами третьими лицами возлагаются на Абонента.

8. Абонент имеет право

8.1. Получать Услуги в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

8.2. Обращаться к Оператору связи по вопросам, связанным с условиями пользования и оплаты Услуг, а также изменениями в количестве и стоимости услуг согласно действующим на них тарифам и пакетам.

8.3. Самостоятельно управлять Услугами и получать информацию об их потреблении посредством Личного кабинета.

8.4. Предоставлять своим уполномоченным представителям право доступа и управления Личным кабинетом в порядке, предусмотренном Правилами пользования Личным кабинетом, размещёнными на сайте www.zencom.ru

9. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

9.1. В течение всего срока действия Договора Услуги будут считаться оказанными в согласованном сторонами объеме и надлежащим образом при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента.

9.2. При возникновении перерыва в предоставлении Услуг, зафиксированного технической службой Оператора, на срок более чем 3 (три) суммированных часа, Абоненту предоставляется кредит в виде доступа к Услуге в размере стоимости, получаемой умножением числа полных и неполных часов перерыва в предоставлении Услуг на часовую стоимость абонентской платы за Услуги, определяемую равной 1/720 ежемесячной абонентской платы за Услуги. Срок перерыва в предоставлении Услуг определяется на основе данных технической службы Оператора и письменной претензии Абонента. Если Оператор согласится с претензией, то признанная сумма претензии будет использована Абонентом для оплаты услуг Оператора в последующие периоды.

9.3. Абонент также имеет право требования неустойки в размере 3 (трёх) процентов кредита, рассчитанного в соответствии с п. 9.2.

9.4. Претензии, связанные с неоказанием, несвоевременным или некачественным оказанием Услуг, принимаются в течение 6 (шести) месяцев со дня неоказания, несвоевременного или некачественного оказания Услуг. Претензия передается Абонентом в письменном виде с указанием: - даты присоединения к публичному договору, - ФИО Абонента, - номера заявки на устранение неисправности, - подробного описания претензии.

9.5. Претензии подлежат обязательной регистрации Оператором. Оператор обязан дать Абоненту письменный ответ на претензию в течение 2 (двух) месяцев.

9.6. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, последние разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Спор может быть передан на рассмотрение суда только после соблюдения досудебного (претензионного) порядка в соответствии с федеральным законом № 126-ФЗ «О связи» от 07.07.2003.

10. Порядок расторжения Договора

10.1. Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии задолженности перед Оператором. Абонент обязан письменно извещать Оператора о расторжении Договора не менее чем за 10 (десять) календарных дней. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный остаток денежных средств в порядке, определенном п. 10.4 настоящего Регламента.

10.2. В случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе сроков оплаты оказанных Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения устно или письменно уведомив об этом Абонента. Если Абонент не устранил нарушения в течение 6 (шести) месяцев с даты уведомления, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается.

10.3. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, в случае если предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий, при отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий Договора. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.

10.4. Возврат остатка неиспользованных средств Абонента при расторжении Договора в соответствии с пунктами 10.1 и 10.5. настоящего Регламента производится при наличии документа, удостоверяющего личность, и письменного заявления Абонента.

10.5. В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчётов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном порядке через суд.