

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «НСО-Телеком» от 01.09.2020 г.

Генеральный директор (Пример А.И.)



1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1 Исполнитель (оператор связи) – Общество с ограниченной ответственностью «Новые системы онлайн Телеком», имеющий лицензию Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №184151, на оказание телематических услуг связи от 25 августа 2020 г.
- 1.2 Абонент - юридическое или физическое лицо, сторона в Договоре на предоставление услуг связи, заключенном с Исполнителем.
- 1.3 Автоматизированная расчетная система Исполнителя (далее АРС) – аппаратно-программный комплекс, предназначенный для регистрации и учета Абонентов, объема и перечня, предоставленных Абонентам услуг, расчета стоимости предоставленных услуг, учета сумм платежей Абонента, контроля за оплатой Абонентом услуг, формирования информации, используемой для выставления счетов на оплату.
- 1.4 Лицевой счет - персональная учетная запись Абонента в АРС.
- 1.5 Баланс Лицевого счета - информация о состоянии Лицевого счета Абонента, выраженная в рублях РФ, является разницей между суммами денежных средств, оплаченных Абонентом Исполнителю и стоимостью оказанных Абоненту услуг. Отрицательное значение Баланса Лицевого счета Абонента соответствует предоставлению Абоненту услуг на условиях отсрочки оплаты и/или задолженности Абонента перед Исполнителем.
- 1.6 Минимальный аванс - минимально допустимый Баланс Лицевого счета Абонента, необходимый для начала оказания услуг Исполнителем.
- 1.7 Тарифные планы - стандартные пакеты услуг, установленные Исполнителем.
- 1.8 Сеть передачи данных (далее СПД) - сеть передачи данных Исполнителя, сети передачи данных других операторов связи, включая сети связи общего пользования, к которым Исполнитель имеет возможность предоставить доступ.
- 1.9 Счет на оплату - счет на оплату (предоплату) услуг Исполнителя, действителен и подлежит оплате в течение 3 (трех) дней с даты выставления Исполнителем.
- 1.10 Услуги-телематические услуги связи с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1 Настоящие Условия оказания услуг (далее Условия), разработаны Исполнителем в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 2.2 Условия могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.
- 2.3 Условия являются обязательными для Исполнителя и Абонента.
- 2.4 Ответственность за своевременное ознакомление с внесенными в Условия изменениями и дополнениями возлагается на Абонента.
- 2.5 Действующая редакция Условий, Правила пользования сетью, бланк Договора на предоставление услуг связи, размещены на сайте Исполнителя <https://nso-telecom.ru/>
- 2.6 Действующая редакция Условий, Правила пользования сетью, бланк Договора на предоставление услуг связи могут быть предоставлены Абоненту по его требованию в письменном виде либо направлены Абоненту по электронной почте.
- 2.7 Исполнитель оказывает услуги в соответствии с действующими в РФ техническими нормами, круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения планово-профилактических и аварийно-восстановительных работ.
- 2.8 Исполнитель обязуется предпринимать максимальные усилия для того, чтобы планово-профилактические работы проводились преимущественно с 19-00 до 08-00, за исключением проведения аварийно-восстановительных работ. Продолжительность планово-профилактических работ не должна превышать 48 часов в месяц.

- 2.9 Исполнитель обязуется предпринимать максимальные усилия для того, чтобы аварийные ситуации были устранены в срок не более 48 часов с момента их возникновения. В случае невозможности устранения аварии в течение указанного выше срока Исполнитель обязан уведомить Абонента об увеличении сроков аварийно-восстановительных работ.
- 2.10 Уведомление Абонента о проведении планово-профилактических работ осуществляется не позднее 48 часов до начала указанных работ.
- 2.11 Все уведомления Абонента, в том числе о сроках проведения планово-профилактических работ, аварийных ситуациях и т.д. осуществляется по телефонам либо электронным адресам, согласно данным, предоставленным Абонентом в соответствии с п. 2.13. настоящих Условий и публикуются на сайте <https://nso-telecom.ru/>
- 2.12 Исполнитель консультирует Абонента по вопросам, связанным с предоставлением услуг, и принимает заявки на устранение аварий по телефону 8-800-7000-496 или в офисе компании по адресу указанному в договоре.
- 2.13 В течение 3 (трех) календарных дней с момента вступления в силу Договора Абонент (юридические лица, Индивидуальный предприниматель, бюджетное учреждение) обязан предоставить Исполнителю данные сотрудников (фамилия, имя, отчество, паспортные данные, номера телефонов и адреса электронной почты), уполномоченных на разрешение вопросов, возникающих в процессе оказания услуг, в том числе для извещения Абонента о планово-профилактических и аварийно-восстановительных работах. Абонент незамедлительно информирует Исполнителя об изменении предоставленных данных, любым удобным для него способом (телефон, сообщение в форме на сайте в разделе «контакты», по адресу электронной почты: info@nso-telecom.ru, заявление в офисе).

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

- 3.1 Договор на предоставление услуг связи (далее Договор) является двусторонним Договором и вступает в силу с момента его подписания сторонами.
- 3.2 Договор заключается при наличии у Исполнителя технической возможности, включая все необходимые согласования установки линий и сооружений связи.
- 3.3 Абонент обязан до подписания Договора ознакомиться с Условиями и порядком их изменения, а также с Правилами пользования сетью.
- 3.4 Абонент не имеет права передать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без письменного согласия Исполнителя.
- 3.5 Вид и стоимость услуг согласовываются Сторонами путем подписания Приложений к Договору. Абонент имеет право в течение срока действия Договора менять перечень используемых услуг, данные изменения оформляются Приложениями к Договору.
- 3.6 Абонент имеет право добровольно приостановить пользование определенными видами услуг Исполнителя на срок не более 6 (шести) месяцев (за добровольное приостановление услуг Исполнитель вправе взимать плату в соответствии с требованиями п. 53 Правил оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 №32.) В случае если Абонент приостанавливает пользование услугой более, чем на шесть месяцев, то договор автоматически прекращает свое действие со дня следующего за истечением, указанного выше срока, если Абонент не возобновит потребление услуг до этого момента. Добровольная блокировка может быть поставлена (снята) Исполнителем по письменному заявлению Абонента.
- 3.7 Абонент имеет право в одностороннем несудебном порядке расторгнуть Договор путем направления Исполнителю письменного уведомления о расторжении не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения.
- 3.8 Исполнитель вправе в одностороннем несудебном порядке приостановить оказание услуг Абоненту в случаях, предусмотренных в Условиях, в том числе;
- нарушения Абонентом обязательств, принятых им на себя в соответствии с условиями Договора;
 - совершения Абонентом действий, не предусмотренных Договором, и/или несанкционированных Исполнителем, и/или повлекших или могущих повлечь причинение ущерба Исполнителю, третьим лицам;
 - невыполнения Абонентом Условий, Правил пользования сетью;
 - если Баланс Лицевого счета Абонента меньше минимального значения, установленного Исполнителем.

Приостановка оказания услуг происходит на срок до устранения Абонентом причин, послуживших такой приостановке. В случае, если причины, послужившие оказанию услуг, не устранены в течении 6 месяцев, предоставление услуг прекращается, а договор считается автоматически расторгнутым.

- 3.9 В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента заключения Договора Абонент не произведет оплату услуг Исполнителя, на условиях соответствующего Приложения, Договор считается автоматически расторгнутым.
- 3.10 Абонент обязан самостоятельно принимать меры к защите своей информации от несанкционированного доступа третьими лицами.

4. АРС, ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ

- 4.1 Исполнитель в момент заключения Договора сообщает Абоненту его Лицевой счет.
- 4.2 Информация о платежах, полученных Исполнителем от Абонента, отражается в АРС в течение одного рабочего дня с даты поступления денежных средств на расчетный счет, в кассу Исполнителя.
- 4.3 Информация о списании денежных средств отражается в АРС по мере поступления информации в АРС о потреблении услуг в соответствии с выбранным тарифным планом или заказанным видом услуг.
- 4.4 Списание абонентской платы в соответствии с выбранным тарифом ежедневно равными долями делеными на количество календарных дней в текущем месяце или один раз в месяц авансовым платежом (дата списания ежемесячного платежа устанавливается абонентом на основании заявления).
Дополнительные услуги, оказываемые абоненту Исполнителем, списываются ежедневно равными долями делеными на количество календарных дней в текущем месяце.
- 4.5 Списание абонентской платы по выбранным Абонентом и действующим тарифам в периоды добровольной блокировки не производится.
- 4.6 Списание абонентской платы за Дополнительные Услуги оказываемые Абоненту Исполнителем в периоды добровольной блокировки производится в соответствии с условиями, с которыми Абонент согласился при подписании Приложения № 1 к Договору и/или соответствующего доп. Соглашения к Договору или на сайте <https://nso-telecom.ru/>
- 4.7 В случае неработоспособности СПД более 6 (шести) часов подряд в течение одних суток (за исключением времени, указанного в п.2.8 настоящих Условий) Абонент вправе потребовать обратного зачисления абонентской платы за текущий день.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГ

- 5.1 Стоимость услуг Исполнителя, единица тарификации услуг и порядок оплаты устанавливаются Исполнителем.
- 5.2 Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять стоимость услуг.

Исполнитель обязан уведомить Абонента не позднее, чем за 10 дней до момента введения новой стоимости путем размещения информации на сайте Исполнителя <https://nso-telecom.ru/> По заявлению Абонента извещение осуществляется через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета.

- 5.3 Исполнитель обязан уведомить абонента об изменении тарифов и не позднее чем за 10 дней до введения новых тарифов путем размещения информации на сайте Исполнителя <https://nso-telecom.ru/> По заявлению Абонента извещение осуществляется через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета.
- 5.4 Изменения считаются принятыми Абонентом, если Абонент в течение 5 (пяти) календарных дней с момента направления уведомления (размещения на сайте) письменно не заявил о своем несогласии с изменениями. В случае получения несогласия Абонента, предоставление данных услуг Абоненту прекращается с момента введения новой стоимости услуг.

6. ОПЛАТА УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 6.1 Информация о действующей стоимости услуг Исполнителя размещена на сайте Исполнителя <https://nso-telecom.ru/>
- 6.2 Абонент обязан в полном объеме и своевременно оплачивать услуги Исполнителя.
- 6.3 Расчет Абонента за услуги Исполнителя осуществляется путем предварительного внесения Абонентом платы Исполнителю. Учет предварительной оплаты производится в АРС.
- 6.4 Независимо от назначения платежа, указанного Абонентом, поступившие от Абонента денежные средства первоначально засчитываются в счет погашения существующей на момент оплаты задолженности Абонента перед Исполнителем.
- 6.5 Исполнитель приступает к оказанию услуг, если состояние лицевого счета выше, чем порог отключения, установленный для данного вида услуг в соответствии с тарифным планом или условиями Договора. Списание средств со счета Абонента за потребленные услуги происходит по мере поступления информации в АРС. В случае снижения состояния лицевого счета ниже порога отключения, Исполнитель вправе без дополнительного уведомления приостановить предоставление услуг Абоненту до получения авансового платежа, который повысит состояние лицевого счета абонента выше порога отключения. Однако Исполнитель вправе и не приостанавливать предоставление услуг Абоненту при снижении состояния лицевого счета ниже, чем порог отключения, установленный для данного вида услуг в соответствии с тарифным планом или условиями Договора, так же без дополнительного уведомления, в течение некоторого времени, обусловленного техническими особенностями исполнения автоматической блокировки АРС.
- 6.6 Абонент обязан самостоятельно отслеживать Баланс Лицевого счета и своевременно осуществлять оплату услуг.

- 6.7 Абоненты - юридические лица обязаны своевременно извещать Исполнителя о необходимости выставления счета на оплату услуг, и принимают на себя все риски, связанные с несвоевременным получением счета.
- 6.8 Обязанность Абонента по оплате считается исполненной в момент поступления соответствующих сумм на расчетный счет либо в кассу Исполнителя.
- 6.9 Нарушением срока оплаты услуг Исполнителя признаются действия Абонента, приведшие к отрицательному Балансу Лицевого счета Абонента. Исключение составляют случаи, когда Абоненту предоставлена отсрочка оплаты.
- 6.10 Исполнитель вправе предоставить Абоненту отсрочку на оплату услуг, условия предоставления отсрочки согласовывается сторонами дополнительно.

7. ПОДКЛЮЧЕНИЕ АБОНЕНТА К СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

- 7.1 Подключение Абонента к СПД производится в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента внесения Абонентом предоплаты за услуги по подключению к СПД. В случае если Абоненту предоставлена отсрочка оплаты, срок подключения Абонента к СПД согласовывается дополнительно и указывается в Приложении к Договору.
- 7.2 Стороны обязаны подключать к СПД только сертифицированное оборудование. Каждая из Сторон несет ответственность за исправность и порядок эксплуатации своего оборудования.
- 7.3 При необходимости Исполнитель вправе предоставить Абоненту собственное оборудование (часть оборудования) для подключения к СПД. Передача оборудования Абоненту осуществляется по Акту приема – передачи оборудования (приложение № 2 к Договору). С момента получения оборудования и до момента его возврата Исполнителю Абонент несет полную ответственность за его сохранность и риск случайной гибели.
- 7.4 Абонент считается подключенным к СПД с момента фактического оказания услуги по подключению.
- 7.5 Абонент обязан в течение 2 (двух) дней с момента окончания срока действия Договора, расторжения Договора, или прекращения оказания услуг по иному основанию, возвратить Исполнителю его оборудование по Акту приема-передачи в исправном состоянии с учетом нормального износа.
- 7.6 При утрате, повреждении, иной порче оборудования Исполнителя, Абонент обязан возместить Исполнителю стоимость оборудования, указанную в Акте подключения/доступа и передачи оборудования (приложение №2 Договора), в срок не более 2 (двух) дней с момента обнаружения утраты, повреждения, иной порчи оборудования или получения соответствующего требования от Исполнителя.
- 7.7 При изменении местонахождения Абонента в связи с его переездом в другое помещение (здание) Исполнитель по письменной заявке Абонента и при наличии технической возможности подключения, включая все необходимые согласования, производит подключение к СПД в порядке, изложенном в настоящем разделе с оплатой услуг на общих основаниях, без заключения нового Договора. При этом Абонент обязан возвратить оборудование Исполнителя, установленное ранее.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 8.1 Ответственность Исполнителя ограничивается реальным ущербом Абонента.
- 8.2 Исполнитель не несет ответственности за убытки Абонента, которые могут быть понесены Абонентом в результате использования или не использования услуг Исполнителя, включая получение (использование) нежелательной для Абонента информации (рекламных материалов, вирусов, материалов откровенно сексуального характера, материалов, содержащих оскорбительную лично для Абонента информацию, и т.п.).
- 8.3 Исполнитель не несет ответственности за убытки Абонента, которые могут возникнуть в результате несвоевременного заключения (исполнения) сделок Абонента, а также за косвенные убытки Абонента, вызванные работой или техническими неполадками СПД.
- 8.4 Исполнитель не несет ответственности за недоступность отдельных узлов или ресурсов сети Интернет, администрируемых третьими сторонами, случаи такой недоступности не являются перерывами связи.
- 8.5 Абонент принимает на себя всю ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им посредством СПД.
- 8.6 Абонент самостоятельно обеспечивает конфиденциальность своих реквизитов доступа и несет ответственность за все действия, совершенные третьими лицами с использованием его реквизитов, а также риск неблагоприятных последствий, связанных с их использованием третьими лицами.
- 8.7 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору, если данное неисполнение явилось следствием обстоятельств, известных как форс-мажорные, т.е. находящиеся вне сферы их контроля, включая военные действия, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары, отказы энергоснабжения, задержки почты, акты исполнительных или законодательных органов власти, иные подобные обстоятельства. Каждая из Сторон обязана в кратчайший срок известить другую Сторону о наступлении форс-мажорных обстоятельств.
- 8.8 Исполнитель не несет ответственности за любые задержки и перерывы в предоставлении услуг, вызванные повреждением оборудования Абонента или его неправильным использованием.

- 8.9 Исполнитель не несет ответственности за достоверность информации, распространяемой в сети Интернет Абонентом и третьими лицами.
- 8.10 Абонент согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Исполнителем для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания услуг Исполнителя. При этом Исполнитель в своих действиях руководствуется Условиями и Правилами пользования сетью и гарантирует Абоненту минимизацию таких негативных последствий.
- 8.11 Абонент, принявший от ООО «НСО-Телеком». оборудование во временное владение и пользование под свою полную ответственность обязуется:
- 8.11.1 Обеспечивать сохранность оборудования в течение всего срока действия Договора.
- 8.11.2 Соблюдать правила технической эксплуатации переданного оборудования.
- 8.11.3 Обеспечить в согласованное с Исполнителем время доступа персонала Исполнителя для осуществления ремонта и технического обслуживания, переданного от Исполнителя оборудования.
- 8.11.4 Возместить стоимость переданного во временное владение и пользование Оборудования, указанную в Приложении № 1 к Договору, при утере, хищении, выходе его из строя по вине Абонента (в т.ч. при нарушении правил эксплуатации) и невозможности его восстановления, а также возместить все причиненные Исполнителю в связи с этим убытки.
- 8.11.5 Возместить убытки, причиненные Исполнителю в результате неправильной эксплуатации оборудования Исполнителя или иных неправомерных действий Абонента.
- 8.11.6 Не вскрывать, не нарушать целостность гарантийных пломб, не осуществлять самостоятельный ремонт, перенастройку оборудования.
- 8.11.7 Не сдавать оборудование в субаренду третьим лицам.

9. ПРЕТЕНЗИИ

- 9.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении Исполнителем обязательств по оказанию услуг, Абонент до обращения в суд обязан предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение шести со дня оказания услуги или отказа в ее оказании.
- 9.2 В претензии должны быть указаны имя (наименование) Абонента, адрес для направления ответа, должна быть приложена копия Договора.
- 9.3 К претензии прилагаются документы (их копии), которые необходимы для рассмотрения претензии по существу.
- 9.4 Исполнитель обязан рассмотреть претензию в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения и о результатах письменно сообщить Абоненту.