 **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**СОТОВОЙ СВЯЗИ СП ООО «А-МОБАЙЛ»**

**Утверждено**

**Приказом Генерального директора**

**СП ООО «А-Мобайл»**

**от «05» февраля 2019г. №13**

**Раздел I. Общие положения**

**Статья 1. Область применения.**

1.1.Правила оказания услуг подвижной связи «А-Мобайл»» (далее именуются Правила) разработаны в соответствии c Конституцией Республики Абхазия, Законом Республики Абхазия « О связи» и иными нормативно-правовыми актами Республики Абхазия. Регулируют отношения по оказанию услуг подвижной радиотелефонной связи, услуг связи по передаче данных, оказываемых с использованием сети подвижной связи, а также иных сопряженных с ними услуг (сервисное, информационно-справочное обслуживание).

1.2.Настоящие Правила устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

**Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах**

 2.1. «Абонент» - физическое лицо (гражданин), индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, с которым заключён Договор при выделении для этих целей абонентского номера (номеров) и/или уникального кода идентификации;

2.2. «Абонентский интерфейс» - параметры доступа Абонентского устройства, позволяющие соединять средства связи Оператора с Абонентским устройством, а также формализованный набор их взаимодействия;

2.3. «Абонентский номер» - выделяемый Оператором Абоненту в Сети связи Оператора номер на период действия Договора, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключенное к Сети связи Оператора Абонентское устройство с установленной в нем SIM-картой;

2.4. «Абонентская плата» – размер платежа Абонента за определенный (Расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг. Порядок списания Абонентской платы определяется Тарифным планом или дополнительным соглашением к Договору;

2.5. «Абонентское устройство» - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам Оператора. Абонентское устройство должно содержать приложения (Абонентский интерфейс), позволяющие работать с технологиями, указанными в Тарифном плане, с помощью которых осуществляется оказание Услуг;

2.6. «Автоматизированный центр» — оборудование, позволяющее проводить автоматизированный прием и обработку сообщений электросвязи (в том числе одновременно поступивших телефонных звонков, сообщений по факсу, электронной почте, SMS и прочее), а также осуществлять рассылки сообщений электросвязи.

2.7. «Активация SIM-карты» - приведение SIM-карты в состояние, обеспечивающее доступ к Услугам;

2.8. «Баланс Лицевого счета Абонента» – величина, определяемая расчётным путём на основании данных Лицевого счёта Абонента как разность между стоимостью потреблённых Абонентом Услуг и произведённой Абонентом оплаты;

2.9. «Биллинговая система» - сертифицированная автоматизированная система Оператора для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг;

2.10. «Блокировка номера» - означает полное или частичное приостановление
оказания Услуг (ограничение доступа к части определённых Услуг, потребляемых с помощью Сети связи Оператора), произведенное Оператором;

2.11. «Вид (тип) Абонентского устройства» – Абонентское устройство, работающее в Сети связи Оператора и соответствующее обязательным техническим требованиям;

2.12. «День оплаты»:

(а) день поступления денежных средств на расчетный счет Оператора при безналичном платеже;

(б) день приёма платежа наличными денежными средствами в кассу Оператора или в кассы лиц, уполномоченных Оператором к приему платежей;

(в) день осуществления платежа с сайта платёжной системы в случае оплаты через Интернет;

(г) день осуществления платежа через платежный терминал в случае оплаты через платежный терминал;

(д) день активации Абонентом Карты оплаты в случае оплаты с помощью Карты оплаты;

2.13.«Договор об оказании услуг связи» («Договор») - договор с исполнением по требованию (абонентский договор), заключенный между Абонентом и Оператором по форме, установленной Оператором (в т.ч. являющиеся неотъемлемыми частями Договора: информационная карта или другой документ, подписываемый Абонентом, настоящие Правила), Тарифный план, Технические показатели и нормы, характеризующие качество телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных, протоколы передачи данных, абонентские интерфейсы), определяющее взаимоотношения Сторон при оказании Услуг;

2.14. «Дополнительные услуги» - услуги, оказываемые Оператором непосредственно и/или с привлечением третьих лиц, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

Порядок оказания и оплаты, а также стоимость Дополнительных услуг определяются Оператором в условиях оказания соответствующей услуги либо доводятся до Абонентов иным способом и являются неотъемлемой частью Договора с момента их принятия Абонентом в порядке и на условиях, установленных Оператором;

2.15. «Единица тарификации» - единица продолжительности соединения, объема Услуг, объема переданной (полученной) с использованием Абонентского устройства информации, а также каждый запрос Абонента, стоимость и порядок оплаты которых определяются Тарифным планом Абонента или дополнительным соглашением к Договору;

2.16. «Зона обслуживания Сети связи Оператора» - совокупность территорий, обслуживаемых всеми узлами Сети связи Оператора, в пределах которой существует подтвержденная Оператором техническая возможность предоставления Услуг;

2.17. «Карта оплаты» - носитель информации, используемый для доведения до Оператора сведений об оплате (предоплате) Услуг и содержащий информацию о номинале, серийном номере, секретном коде, позволяющем идентифицировать Абонента перед Оператором как плательщика в Сети связи Оператора;

2.18. «Контактный центр Оператора» - служба, осуществляющая взаимодействие Оператора с Абонентом по вопросам оказания всех Услуг и осуществляющая информационно-справочное обслуживание Абонентов;

2.19. «Лицевой счет Абонента» - запись в Биллинговой системе Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг;

2.20. «Личный кабинет» - организованная Оператором система самообслуживания, доступ к которой предоставляется авторизованным Абонентам с использованием сети Интернет в целях самостоятельного управления Услугами и получения информации о них;

2.21. «Международный Роуминг» - Роуминг за пределами Республики Абхазия;

2.22. «Начисления по Роумингу» - отражение на Лицевом счёте Абонента стоимости Услуг, оказанных при Роуминге, произведённое Оператором на основании данных, предоставленных Роуминговыми партнерами Оператора, плату за которые (Услуги, оказанные при Роуминге) Абонент вносит Оператору;

2.23. «Оператор» - Совместное Предприятие Общество с ограниченной ответственностью «А-Мобаил», зарегистрированное в соответствии с действующим законодательством Республики Абхазия, ИНН 11001729, КПП: 111000382, имеющее местонахождение: Республика Абхазия, г. Сухум, Кодорское шоссе 665;

2.24. «Подключение (предоставление доступа) к Сети связи Оператора» - совокупность организационно-технических действий Оператора по подготовке SIM-карты Оператора и средств связи, входящих в состав Сети связи, к оказанию Услуг Абоненту с использованием данной SIM-карты;

2.25. «Порог отключения» - минимально допустимый уровень Баланса Лицевого счета Абонента, при достижении которого Оператор приостанавливает предоставление Услуг Абоненту. Порог отключения указывается в Тарифном плане;

2.26. «Представитель Оператора» - лицо, уполномоченное Оператором на совершение юридически значимых и иных действий от имени Оператора;

2.27. «Рассылка по сети связи» – автоматическая передача Абонентам коротких текстовых сообщений (сообщений, состоящих из букв и (или) символов, набранных в определенной последовательности) по сети подвижной радиотелефонной связи, в том числе передача Абонентам Оператора коротких текстовых сообщений путем формирования текста короткого текстового сообщения и/или отправки короткого текстового сообщения автоматическим способом, а также одновременная или последовательная отправка коротких текстовых сообщений заранее определенному списку получателей. Рассылка по сети связи Оператора осуществляется только на основании договора об оказании услуг по осуществлению рассылки.

2.28. «Расчетный период» - интервал времени, равный одному календарному месяцу;

2.29. «Роуминг» - предоставленная Оператором возможность пользоваться Услугами при нахождении Абонента за пределами Сети связи Оператора в сети связи Роумингового партнера Оператора с применением SIM-карты, указанной в Договоре. Роуминг предоставляется на дополнительных условиях, определяемых Оператором. При предоставлении Роуминга под Услугами понимаются также услуги связи, оказываемые Роуминговыми партнерами Оператора;

2.30. «Роуминговый партнер Оператора» - оператор связи, с которым у Абонента договор не заключен, обеспечивающий на основании договорных отношений с Оператором оказание Абоненту Услуг за пределами Сети связи Оператора;

2.31. «Сеть связи Оператора» - технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимая для оказания Услуг Абонентам Оператора на основании соответствующих лицензий;

2.32. «Соединение (соединение по Сети связи Оператора)» - установление в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее Абоненту передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

2.33. «Стороны» - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно;

2.34. «Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор
предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами;

2.35. «Правила» - настоящий документ, а также возможные дополнения и изменения к нему, оформляемые в соответствии с положениями настоящего документа;

2.36. «Услуга связи» - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи. Под Услугами связи в рамках настоящих Правил понимаются услуги подвижной радиотелефонной связи, телематические услуги, услуги по передаче данных, оказываемые Оператором Абоненту в соответствии с правилами оказания соответствующего вида услуг и условиями выданных лицензий;

2.37. «Услуги» – именуемые совместно термины «Услуга связи» и «Дополнительные услуги»;

2.38. «Шлюз» - аппаратно-программный комплекс, сервер или любое иное оборудование, осуществляющее передачу голосовой и/или неголосовой информации между Сетью связи Оператора и другими сетями связи и предоставляющее возможность лицам, использующим услуги Сети 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 Сеть связи Оператора;

2.39. «SIM-карта» - идентификационный модуль Оператора, с помощью которого осуществляется идентификация Абонента или пользователя услугами связи Абонента–юридического лица или индивидуального предпринимателя Оператором, доступ Абонентского устройства к Сети связи Оператора, а также обеспечивается защита от несанкционированного использования Абонентского номера. Стороны используют приведенные в данной статье определения при толковании настоящих Правил.

**Статья 3. Регулирование**

3.1. К отношениям, возникшим в соответствии с настоящими Правилами, применяются нормы права Республики Абхазия, если иное не установлено международными договорами.

3.2. Все споры и разногласия по вопросам, связанным с оказанием Услуг, разрешаются сторонами в соответствии с действующим законодательством. Разногласия, по которым Стороны не достигнут договоренности, подлежат рассмотрению в судебных органах по месту нахождения Оператора.

3.3. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные правила предоставления Услуг Оператора, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

3.4.Услуги связи предоставляются Оператором на основании действующих Лицензии №008; №009; №0010; №0011; №0012; №0013; №0014; №0015; №0016, выданных Государственным управлением связи и массовых коммуникации Республики Абхазия от 28 декабря 2015г. до 28 декабря 2020 года,

**Раздел II. Порядок и условия заключения Договора**

**Статья 4. Порядок, условия заключения и срок действия Договора**

4.1. Услуги связи оказываются на основании возмездного публичного Договора, заключаемого между Абонентом и Оператором в отношении каждого, кто к нему обратится. В силу ст. 417 Гражданского кодекса Республики Абхазия настоящий Договор является договором присоединения, т.е. условия Договора определяются Оператором в одностороннем порядке и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.

4.2. Услуги связи оказываются Абоненту при наличии у него Абонентского устройства, работающего в Сети связи Оператора, соответствующего обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством Республики Абхазия.

4.3.Договор заключается путем подписания бланка Договора Абонентом и Оператором или уполномоченным им лицом. Допускается заверение Договора со стороны Оператора средствами факсимильного воспроизведения подписи. Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с момента его заключения. Права и обязанности сторон Договора не могут передаваться другим лицам иначе как в порядке, установленном законодательством. Оператор вправе привлекать для осуществления своей деятельности другие юридические и физические лица в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Неотъемлемой частью Договора являются настоящие Правила, а также выбранный Абонентом Тарифный план.

4.5. Если иное не согласовано сторонами в Договоре, последний считается заключенным на неопределенный срок.

4.6 Оператор приступает к оказанию Услуг связи после заключения Договора и не позднее трех дней со дня оплаты, предусмотренной Тарифным планом и Договором, если иное не согласовано Сторонами.

4.7. При заключении Договора Абоненту выделяется Абонентский номер или несколько номеров и предоставляется SIM-карта (SIM-карты) и сопутствующая документация. Исправная SIM-карта не подлежит обмену и возврату по инициативе Абонента, согласно требованиям информационной безопасности.
 4.8. Если иное не предусмотрено соглашением Сторон, Абонентский номер, закрепленный за Оператором, выделяется Абоненту только на период действия Договора.

**Статья 5. Сведения об Абоненте**

5.1. При заключении Договора лицо, имеющее намерение заключить Договор, указывает данные, достоверность которых подтверждается нижеперечисленными документами:

5.1.1. Лицо, уполномоченное на заключение Договора в интересах юридического
лица, представляет Оператору:

(а) оригинал или копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

(б) оригинал или копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе по месту его нахождения и/или уведомления о постановке на учет в налоговом органе;

(в) оригинал, копию или выписку из решения или протокола юридического лица об избрании руководителя юридического лица;

(г)оригинал доверенности на заключение договора об оказании услуг связи. Предоставляется при подписании договора через представителя, не являющегося руководителем юридического лица;

(д)документ, удостоверяющий личность лица, подписывающего договор об оказании услуг связи;

(е)сведения о конечных пользователях юридического лица, заверенные надлежащим образом уполномоченным представителем юридического лица.

5.1.2. Индивидуальный предприниматель представляет Оператору документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, или его копию.

5.1.3. Гражданин при заключении договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Перечень документов, удостоверяющих личность, определяется Оператором в соответствии с действующим законодательством Республики Абхазия.

5.2. В целях исполнения Оператором как лицом, осуществляющим операции с
денежными средствами, Оператор ежегодно, а также в случае возникновения сомнений в достоверности и точности ранее полученных от Абонента данных, обновляет актуальность сведений об Абоненте, указанных в Договоре, а также сведений о представителе, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах (при наличии) Абонента.

5.3. В случае отмены доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения юридических действий по Договору представителю Абонента, Абонент обязан незамедлительно устно и в течение 3 (трех) календарных дней письменно уведомить об этом Оператора. До момента получения Оператором письменного заявления об отмене доверенности или прекращении действия иного документа, предоставляющего право совершения юридических действий по Договору представителю Абонента, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя Абонента, действующего на основании такой доверенности или такого документа, считаются надлежащим образом исполненными.

**Раздел III. Объем, перечень и качество услуг**

**Статья 6. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту**

6.1. Перечень Услуг, предоставляемых Абоненту, определяется Тарифным планом и дополнительными заказами Абонента, поданными в форме, предусмотренной настоящими Правилами, или дополнительно определенными Оператором способами. Перечень Услуг также определяется в соответствии с лицензиями, возможностями Сети связи Оператора. Перечень Услуг при использовании Роуминга зависит также от возможностей сети Роумингового партнера Оператора.

6.2. Отдельные Услуги могут быть оказаны Абоненту при условии соответствия
Абонентского устройства специальным техническим требованиям, необходимым для оказания (пользования) такими Услугами.

6.3. Заказ на изменение перечня Услуг может быть передан Оператору способом, приемлемым техническими средствами Оператора, обеспечивающими идентификацию Абонента. При подаче заказа об изменении перечня Услуг Абонент использует Идентификаторы, определенные Оператором.

6.4. Оператор обязан предоставлять Абоненту по его запросу информацию о перечне Услуг, оказываемых Абоненту Оператором.

**Статья 7. Дополнительные услуги**

7.1. Дополнительные услуги и иные услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности (далее Дополнительные услуги), оказываются Оператором или третьими лицами, имеющими право на оказание соответствующих услуг, и оплачиваются Абонентом в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, договором с третьим лицом и порядком предоставления и оплаты соответствующих услуг.

7.2. Информация о Дополнительных услугах размещается Оператором или третьими лицами в виде публичной оферты в интернете на сайтах Оператора или третьих лиц, или в рекламных материалах о данных услугах. Предложение может доводиться до Абонента в качестве предложения делать оферту.

7.3. В информации, размещенной в интернете или рекламе, указывается номер доступа (код доступа) к Дополнительной услуге.

7.4. Абонент, заказывая Дополнительную услугу по данному номеру доступа, соглашается с правилами оказания Дополнительных услуг и правилами их тарификации и выражает согласие получить данные услуги и их оплатить.

7.5. Стоимость Дополнительных услуг оплачивается Абонентом в соответствии с выбранной системой расчетов***.***

**Статья 8. Идентификация Абонента и средства взаимодействия с Оператором**

8.1. Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за Абонентом в Сети связи
Оператора, являются Абонентский номер, уникальный код идентификации, номер SIM-карты и др., используемые по отдельности или совместно в соответствии с правилами Оператора.

8.2. Идентификаторы Абонента используются при изменении перечня Услуг, оказываемых Абоненту, информационно-справочном обслуживании, при оплате Услуг и в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами и Оператором при оказании отдельных Услуг.

8.3. В случаях, определенных Оператором, Абонент имеет возможность вносить
платежи и изменения в набор Услуг, а также изменять другие условия Договора с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

8.4. Запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору с использованием Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом, а также телефонограммы Абонента, переданные при условии идентификации Абонента, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии Представителя Оператора.

**Статья 9. Личный кабинет**

9.1. Абонент вправе использовать Личный кабинет для осуществления следующих действий:

- получение информации об используемых по Договору Услугах, о начислениях за их использование, о состоянии Баланса Лицевого счета и платежах по Договору, иной информации, необходимой для исполнения Договора, а также направления Оператору обязательных сведений, информации и/или претензий, связанных с исполнением Договора;

- заказа и/или получения детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнения Баланса Лицевого счета;

- изменения перечня оказываемых Услуг, смены Тарифного плана, иных условий Договора.

9.2. Использование Личного кабинета возможно при условии авторизации Абонента путем указания Абонентского номера и специально назначенного пароля. Доступ в Личный кабинет может быть предоставлен на сайте Оператора, а также с использованием определенных интерфейсов (приложений), функционирующих в сети Интернет.

9.3. Абонент несет ответственность за сохранность установленного пароля к Личному кабинету и за убытки, которые могут возникнуть по причине передачи пароля третьим лицам и/или несанкционированного использования пароля третьими лицами.

9.4. Перечень действий, доступных к совершению в Личном кабинете, определяется Оператором и может изменяться в одностороннем порядке.

9.5. Все действия, совершенные в Личном кабинете при условии авторизации, считаются совершенными Абонентом.

**Статья 10. Качество Услуг**

10.1. Оператор предоставляет Услуги в Зоне обслуживания Сети связи Оператора
круглосуточно, ежедневно, в соответствии с условиями лицензий на оказание Услуг связи.

10.2. На распространение радиоволн могут оказывать влияние естественные условия и факторы, локальные особенности рельефа и застройки, метеорологические условия и иные причины, в том числе помехи, затрудняющие прием сигнала, связанные с местом и условиями расположения абонентского оборудования вблизи зданий, в туннелях, в подвалах, помещениях подвального типа и других подземных сооружениях, радиопомехи, загруженность каналов связи в конкретный момент времени, программное обеспечение, установленное на оборудовании Абонента, иные характеристики Абонентского устройства.

10.3. Оказываемые Абоненту Услуги в силу конструктивных особенностей сети связи зависят от качества оборудования операторов местных проводных телефонных линий, оборудования операторов международной и междугородней связи

**Раздел IV. Права и обязанности Сторон**

**Статья 11. Права Абонента**

11.1. Использовать сеть подвижной связи для ведения радиотелефонных разговоров, для

передачи информации техническими способами в соответствии с положениями настоящих Правил.

11.2. Вносить платежи и изменения в набор Услуг, а также изменять другие определенные Оператором условия Договора с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов (кодов, паролей и иных средств), подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

11.3. Совершать исходящие вызовы из Сети связи Оператора на международные направления на условиях, установленных Оператором.

11.4. Абонент вправе обратиться к Оператору с письменным заявлением о блокировке Абонентского номера. Минимальный и максимальный срок блокировки Абонентского номера может быть ограничен Оператором. При этом с Абонента взимается плата за весь период блокировки, указанный в заявлении Абонента, если она предусмотрена Тарифным планом.

11.5. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке, письменно или в ином порядке, предусмотренном договором, предупредив об этом Оператора не менее чем за 5 дней до предполагаемой даты расторжения и произведя с ним все расчеты, или если очередной платеж не поступит на счет Оператора в сроки, установленные Правилами. При этом Абонент возмещает Оператору все понесенные Оператором расходы. Обязательство оплатить оказанные Услуги, а также расходы Оператора сохраняется у Абонента до момента его полного исполнения вне зависимости от момента расторжения Договора.

11.6. Совершать иные действия, предусмотренные Договором и Правилами.

**Статья 12. Обязанности Абонента**

12.1. Выполнять условия Договора и настоящих Правил.

12.2. В полном объеме и сроки, которые определены Договором, вносить плату за оказанные Абоненту Оператором Услуги.

12.3. Сообщать Оператору в письменном виде или при личном обращении об изменениях фамилии, имени, отчества, места жительства, реквизитов документа, удостоверяющего личность, данных миграционной карты, документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Республике Абхазия, для Абонентов - физических лиц; наименования (фирменного наименования) и места нахождения для Абонентов - юридических лиц в срок, не превышающий 60 дней со дня таких изменений.

12.4. Предоставлять Оператору при заключении Договора и/или по запросу Оператора достоверные сведения о себе и о пользователях услугами связи абонента – юридического лица или индивидуального предпринимателя.

 12.5. Предоставлять Оператору в письменном виде информацию о своих представителях, выгодоприобретателях, учредителях (участниках) и бенефициарных владельцах.

12.6. Соблюдать правила пользования Абонентскими устройствами.

12.7. Содержать Абонентские устройства в исправном состоянии.

12.8. Не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора (оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.

12.9. Оплачивать Услуги в порядке, предусмотренном Договором.

12.10. Своевременно погашать задолженность за Услуги, в случае ее возникновения.

12.11. Сообщать Оператору достоверные сведения, указанные в настоящих Правилах, и необходимые для надлежащего исполнения Оператором своих обязательств.

12.12. Незамедлительно устно и в течение 3 (трёх) календарных дней письменно информировать Оператора с момента, когда Абоненту стало известно о наступлении соответствующего события:

12.12.1. о несанкционированных случаях, когда (код) пароль стал известен третьим/третьему лицам/лицу;

12.12.2. о потере, пропаже или краже SIM-карты/карт, предоставленной Абоненту; в случае утраты SIM-карты Абонент продолжает нести обязательства и ответственность, предусмотренную настоящими Правилами, до момента получения Оператором сообщения об утрате;

12.12.3. о начале процедуры банкротства в отношении Абонента, о принятом решении о добровольной ликвидации Абонента – юридического лица;

12.12.4. об иных обстоятельствах, которые могут воспрепятствовать или сделать невозможным исполнение Договора.

12.13. Воздерживаться от использования Услуг в местах, где существует ограничение на использование радиопередающих устройств или нормы на допускаемые уровни радиоизлучения.

12.14. Не пользоваться при управлении автотранспортным средством во время движения Абонентским устройством, не оборудованным техническим устройством, позволяющим вести переговоры без использования рук.

12.15. Не использовать в сети Оператора специальные технические средства, предназначенные для негласного получения информации.

12.16. Абонент обязуется нести полную ответственностью и принимает на себя риски, связанные с использованием материалов, информации, услуг и продуктов в сети Интернет, доступ к которой предоставлен Оператором.

12.17. Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для противоправных действий.

12.18. Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для проведения Рассылок по сети связи, каких-либо рекламных компаний, конкурсов, концертов, викторин, опросов, массовых рассылок, организации Автоматизированных центров, Шлюзов, а также для осуществления иных действий, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором.

12.19. При пользовании телематическими услугами связи:

12.19.1. Предпринимать меры по защите Абонентского устройства от воздействия вредоносного программного обеспечения;

12.19.2. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего Абонентского устройства, в том числе:

а) не использовать Услуги для массовой или одиночной рассылки, не согласованных предварительно с адресатом электронных писем, рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения. Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;

б) не размещать в любой конференции, форуме или электронном списке рассылки статьи и сообщения, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки, если это не соответствует правилам такой конференции или форума;

в) не распространять угрожающую, клеветническую или непристойную информацию или информацию, которая может быть воспринята как оскорбительная. В частности, не распространять порнографию, информацию, задевающую национальные или религиозные чувства, содержащую нецензурные слова или призывы к насилию;

г) не распространять информацию, программы для ЭВМ и иные результаты интеллектуальной деятельности без разрешения правообладателя или его полномочного представителя;

д) не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора (оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту, в т.ч. не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора;

е) не допускать действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет и не использовать такой доступ;

ж) не передавать компьютерам или оборудованию сети Интернет бессмысленную или бесполезную информацию, создающую неоправданно высокую нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также на промежуточные участки сети Интернет в объемах, превышающих минимально необходимые для доступности отдельных ее элементов;

з) соблюдать правила использования любого информационного или технического ресурса сети Интернет либо немедленно отказаться от его использования. Правила использования ресурсов сети Интернет либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов сети Интернет в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов сети Интернет;

и) не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);

к) не фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;

л) не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронной корреспонденции;

м) принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая бы препятствовала недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования (открытый ретранслятор электронной почты; открытые прокси-серверы; общедоступные широковещательные адреса локальных сетей и др.);

н) не создавать угрозу безопасности и обороноспособности Республики Абхазия, здоровью и безопасности людей;

о) не использовать Услуги связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов связи и сетей связи;

п) принять надлежащие меры по такой настройке своего Абонентского устройства, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

12.20. Не допускать использование SIM-карты третьими лицами в целях снятия с нее информации, копирования информации, изготовления дубликатов SIM-карт, а также осуществления других противоправных действий.

12.21. Подписывая Договор, Абонент соглашается на весь срок его действия на:

12.21.1. предоставление Оператором третьим лицам как полностью, так и части сведений об Абоненте, не являющихся персональными данными (абонентский номер, сведения о платежах и другие данные, за исключением информации, составляющей тайну связи) в целях исполнения или в связи с исполнением Договора, а также в целях исполнения Оператором обязательств или исполнения перед Оператором третьими лицами обязательств по договорам, направленным на улучшение услуг связи, предотвращение и противодействие мошенничеству и распространению вредоносного программного обеспечения, связанного с использованием услуг связи, а также оказание информационно-статистических услуг;

12.21.2. получение рекламы при использовании Услуг, а также использование (обработку, передачу) сведений об Абоненте в целях продвижения товаров работ услуг Оператора и третьих лиц (за исключением сведений, составляющих тайну связи), в том числе путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи;

12.21.3. поручение Оператором на основании договора третьим лицам обработки и передачу Оператором таким третьим лицам как полностью, так и части персональных данных, в том числе составляющих сведения об Абоненте, в целях исполнения или в связи с исполнением Договора (в том числе для целей хранения Договоров об оказании услуг связи), а также в целях исполнения Оператором обязательств или исполнения перед Оператором третьими лицами обязательств по договорам, направленным на улучшение услуг связи, исполнение Оператором возложенных на него нормативными правовыми актами обязанностей (в том числе в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма), предотвращение и противодействие мошенничеству и распространению вредоносного программного обеспечения, связанного с использованием услуг связи.

В случае, если Оператор поручает обработку персональных данных Абонента-гражданина третьему лицу в целях заключения и (или) исполнения договора об оказании услуг связи, стороной которого является Абонент-гражданин, и (или) в целях осуществления прав и законных интересов Оператора или Абонента-гражданина, согласие Абонента-гражданина на это поручение, в том числе на передачу его персональных данных такому третьему лицу, обработку персональных данных таким третьим лицом в соответствии с поручением Оператора, не требуется.

12.22. Абонент имеет право выразить свой отказ от осуществления действий, перечисленных в пунктах 12.21.2, 12.21.3 настоящих Правил, путем предоставления Оператору соответствующего письменного уведомления.

12.23. Ознакомиться с настоящими Правилами, Зоной обслуживания Сети связи Оператора, перечнем возможных Услуг и тарифами на Услуги (в том числе тарифами на Услуги при пользовании Роумингом) до начала пользования Услугами на сайте Оператора www.a-mobile.biz или в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора.

12.24. Абонент, заключая Договор, подтверждает, что основной целью деловых отношений с Оператором является получение Услуг связи.

**Статья 13. Права Оператора**

13.1 Вносить изменения в условия Договора.

13.2 Модернизировать Сеть связи Оператора и производить в ней технические и/или влияющие на использование Услуг изменения, прибегая к ограничению или прекращению оказания Услуг, а также изменять Абонентский номер, уникальный код идентификации и взаимосвязанный с ним дополнительный номер, предоставленный Абоненту, предварительно уведомив Абонента в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством Республики Абхазия.

13.3. В интересах Абонента, в целях его защиты от ущерба, вызванного случайным нажатием клавиши «вызова», ограничивать длительность соединения, превышающего временной интервал, установленный Оператором.

13.4. Приостановить оказание Услуг Абоненту в случае:

(а) нарушения Абонентом положений действующего законодательства Республики Абхазия, условий Договора, настоящих Правил;

(б) при наличии у Оператора сведений об имеющейся у Абонента задолженности за оказанные Услуги связи по данному или по другим договорам;

(в) в случае, если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг, осуществляет неоднократные попытки активации несуществующих Карт оплаты, без согласования с Оператором использует Абонентский номер и/или Абонентское устройство для организации Рассылок по сети связи без отдельного соглашения с Оператором, Автоматизированных центров, проведения лотерей, голосований, конкурсов, рекламы, опросов, массовых рассылок, установки Шлюзов, а также без согласования с Оператором использует системы дозвона, Шлюзы и услуги связи, предоставляемые лицами, не имеющими лицензии или разрешения на осуществление подобного рода деятельности, или осуществляет иные действия, направленные на извлечение прибыли, в том числе противоправные.

13.5. Оператор имеет право заменять SIM-карту в любой момент по какой бы то ни было причине на условиях, о которых Абонент будет поставлен в известность, без дополнительных расходов Абонента и ущерба для предоставления Услуг.

13.6. Оператор вправе вести запись телефонограмм при общении Абонента с любым сотрудником Оператора, включая службу поддержки, с целью изменения набора Услуг или предъявления претензий, а также получения справочной информации.

13.7. Оператор вправе отказать в заключение Договора или в оказании услуг по Договору.

- при отсутствии технической возможности оказания запрашиваемых Абонентом Услуг, в том числе при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети Оператора.

- в случае не предоставления сведений, предусмотренных настоящими Правилами.

13.8. При наличии у Абонента нескольких абонентских номеров, подключенных к сети, Оператор вправе списать с Электронного счета Абонента в счет оплаты оказанных Услуг по одному из номеров денежные средства, полученные в оплату Услуг по другим абонентским номерам, или отключить все абонентские номера при нарушении Абонентом условий настоящих Правил хотя бы по одному из абонентских номеров.

13.9. В случаях изменения конкурентной ситуации на товарном рынке Оператор вправе изменять тарифы, условия, сроки и систему оплаты.

13.10. Изменять в одностороннем порядке абонентский номер, предоставленный Абоненту, предварительно уведомив Абонента не менее чем за 60 дней до указанного изменения, кроме случаев, когда замена вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.

13.11. Любые сведения, содержащиеся в учетных данных Абонента, а также в затребованных Оператором документах, могут быть в любое время проверены Оператором, непосредственно или с помощью третьих лиц (включая кредитные бюро).

13.12. В случае неоплаты Абонентом счетов, предусмотренных настоящими Правилами, предпринять предусмотренные законодательством меры по взысканию с Абонента суммы невыполненных обязательств и убытков. Оператор вправе привлекать к взысканию задолженности третьих лиц, при этом предоставление данным третьим лицам информации, необходимой для взыскания задолженности не является нарушением положений по Договору.

13.13. Оператор оставляет за собой право вводить ту или иную фильтрацию или блокировку электронного адресного пространства и ограничивать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в Абхазии, так и за рубежом. Оператор ограничивает доступ к ресурсам сети Интернет в случаях, порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Республики Абхазия.

13.14. Оператор не гарантирует:

(а) возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;

(б) абсолютную бесперебойность доступа к Услугам;

(в) установление соединения с сетью Интернет на максимально возможной скорости.

**Статья 14. Обязанности Оператора**

14.1. Предоставить Абоненту в пользование на период оказания Услуг абонентский номер.

14.2. Подключить SIM-карту Абонента к своей сети связи и оказывать Абоненту Услуги соответствии с заказанным им по Договору перечнем и объемом.

14.3. Организовать бесплатное консультирование по вопросам пользования Услугами и расчетов за Услуги, в т.ч. предоставлять информацию о тарифах на Услуги, настройках Абонентского оборудования для пользования телематическими услугами связи, состоянии Лицевого счета Абонента и о задолженности по оплате Услуг.

**Раздел V. Расчеты**

**Статья 15. Цены и тарифы на Услуги**

15.1. Тарифы на Услуги, оказываемые по Договору, устанавливаются Оператором. Тарифы на Услуги, действующие на дату заключения Договора и выбранные Абонентом, указываются в Тарифном плане, который является неотъемлемой частью Договора.

15.2. Оператор вправе изменять в одностороннем порядке тарифы (Тарифный план), принципы тарификации, виды тарификации, Единицу тарификации и порядок оплаты неполной Единицы тарификации при условии предварительного извещения Абонента о таких изменениях путем размещения информации об изменениях на сайте Оператора по адресу www.a-mobile.biz не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений, а также путем доведения указанных изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора.

15.3. В целях рационального распределения нагрузки на Сеть связи Оператор имеет право устанавливать дифференцированные Тарифные планы по времени суток, дням недели, выходным и нерабочим праздничным дням, а также по набору и объему оказываемых Услуг. Тарифные планы и тарифы на Услуги могут дифференцироваться по иным основаниям, устанавливаемым Оператором.

15.4. Оператор вправе устанавливать скидки (бонусы) для Абонентов к действующим тарифам исходя из количества оплаченных Абонентом Услуг и других параметров, связанных с выполнением Абонентом определенных условий Договора, а также иные специальные предложения для Абонентов. Скидки (бонусы) и иные специальные предложения для Абонентов устанавливаются в постоянных или временных (период действия ограничен) предложениях (акциях), условия которых размещаются на сайте Оператора www.a-mobile.biz, а также доводятся до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора.

15.5. Плата за оказанную Услугу определяется исходя из продолжительности телефонного соединения, количества запросов Абонента, объема Услуг, количества или объема принятой, и(или) переданной, и(или) отправленной, и(или) обработанной, и(или) хранимой информации по числу Единиц тарификации, а также в зависимости от других параметров, предусмотренных действующим законодательством Республики Абхазия. Фактом оказания Оператором Услуги по отправке SMS-сообщения является отправка SMS-сообщения, сформированного и отправленного Абонентом, от Абонентского устройства Абонента к SMS-центру Оператора.

15.6. Учет продолжительности соединения ведется в соответствии с принятыми Оператором Единицами тарификации.

15.7. Неполная Единица тарификации учитывается Оператором как полная Единица тарификации.

15.8. Единица тарификации соединения при предоставлении услуг подвижной связи и услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации устанавливается Оператором и указывается в Тарифном плане, но не может быть более 1 (одной) минуты.

Для телематических Услуг связи единица тарификации устанавливается Оператором в Тарифном плане. Учет потребленных Абонентом телематических Услуг связи ведется в соответствии с принятой Оператором Единицей тарификации.

15.9. Для тарификации соединения по Сети связи Оператора устанавливаются следующее обязательное правило вне зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана: продолжительность соединения по Сети связи Оператора, используемая для определения размера платы, отсчитывается с 1 (первой) секунды ответа вызываемого абонента или устройства, сигнал ответа которого приравнивается к ответу абонента, до момента отбоя вызывающего или вызываемого абонента или такого устройства. Оператор вправе увеличивать продолжительность соединения, не учитываемого в объеме оказанных услуг подвижной связи.

15.10. Продолжительность соединения по сети передачи данных (сеанса связи), используемая для определения размера платы, при передаче голосовой информации отсчитывается с 1 секунды после ответа вызываемого устройства до момента отбоя вызывающего или вызываемого устройства или оборудования, заменяющего абонента в его отсутствие, а при передаче неголосовой информации - с 1 переданного байта.

15.11. Для корректного завершения вызова Абоненту необходимо нажать клавишу окончания вызова в соответствии с инструкцией к Абонентскому устройству.
 15.12. К Абонентским устройствам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчета продолжительности соединения, относятся:

(а) аппаратура передачи данных (модем, WAP-порт, терминал голосовой почты и пp.);

(б) факсимильный аппарат;

(в) абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;

(г) абонентское устройство с автоматическим определителем номера;

(д) учрежденческая телефонная станция;

(е) иные Абонентские устройства, заменяющие Абонента в его отсутствие и обеспечивающие (или имитирующие) обмен информацией.

15.13. Плата за предоставление Оператором доступа к сети передачи данных взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к сети передачи данных. При оказании телематических Услуг связи плата за предоставление Оператором доступа к сети передачи данных взимается однократно.

15.14. Начисления по Роумингу производятся на основании данных оборудования Роумингового партнера Оператора за фактически оказанные Абоненту Услуги.

15.15. Ввиду наличия технических особенностей в процедуре обмена информацией об объеме оказанных Абоненту Услуг между Оператором и Роуминговым партнером Оператора Начисления по Роумингу могут осуществляться с задержкой до 30 (тридцати) дней по мере поступления данных об объеме оказанных Услуг от Роуминговых партнеров Оператора, в связи с чем на Лицевом счете Абонента может образоваться задолженность за оказанные Услуги.

15.16. Информация о тарифах при использовании Роуминга, о территориях, на которых предоставляется Роуминг, а также информация о тарифах на Услуги для Абонентов, находящихся за пределами субъекта Республики Абхазия, на территории которого Абонент заключил Договор, содержится на сайте www.a-mobile.biz и предоставляется Абоненту в Контактном центре Оператора и местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора.

**Статья 16. Оплата Услуг**

16.1. Оплата Услуг производится за оказанные Оператором Услуги в соответствии с данными учета Биллинговой системы Оператора.

16.2. Абонент оплачивает Услуги посредством авансовой системы оплаты (авансового платежа), если Договором, Тарифным планом, условиями оказания отдельных Услуг или дополнительным соглашением к Договору не установлены условия и порядок применения кредитной системы оплаты (отложенного платежа) либо сочетание указанных систем оплаты (платежей).

16.3. Оператор вправе устанавливать суммы, которые уплачиваются Абонентом при заключении Договора и рассматриваются в качестве предоплаты за предоставляемые Услуги Оператора.

16.4. Авансовая система оплаты:

16.4.1. При оплате Услуг посредством авансового платежа осуществляется внесение определенных денежных сумм на Лицевой счет Абонента, с которого Оператор снимает платежи за оказанные Абоненту Услуги.

16.4.2. При авансовой системе оплаты Абонент имеет право пользоваться Услугами Оператора при состоянии Баланса Лицевого счета Абонента, превышающем Порог отключения, установленный Оператором. Сумма авансового платежа определяется Абонентом самостоятельно, исходя из перечня заказанных Услуг в соответствии с тарифами Оператора. Оператор не предоставляет Услуги Абоненту до поступления оплаты от Абонента в размере, превышающем Порог отключения.

16.4.3. Оператор вправе устанавливать размер Порога отключения в зависимости от Тарифного плана. Оператор ограничивает предоставление Абоненту Услуг, если состояние Баланса Лицевого счета достигает Порога отключения или ниже Порога отключения.

16.4.4. В случае образования за Расчетный период задолженности Абонента за оказанные Услуги счет на оплату указанной задолженности должен быть оплачен до конца календарного месяца, следующего за Расчетным периодом. Счет подлежит оплате независимо от того, применялись ли к Абоненту меры по ограничению предоставления Услуг в соответствии с пунктом 16.4.3 настоящих Правил.

16.4.5. Возобновление оказания Услуг производится в течение 1 (одного) дня после пополнения Лицевого счета Абонента до уровня, превышающего Порог отключения.

16.5. Кредитная система оплаты

16.5.1. При оплате Услуг посредством отложенного платежа оказанные Услуги оплачиваются по окончании Расчетного периода. Абонент обязан оплатить Услуги не позднее 30 (тридцати) календарных дней после окончания Расчётного периода, если иное не установлено Оператором.

16.5.2. При кредитной системе оплаты Абонент имеет право пользоваться Услугами Оператора в пределах Порога отключения, определяемого и изменяемого Оператором. При достижении Баланса Лицевого счёта Порога отключения Оператор вправе ограничить предоставление Услуг Абоненту.

16.5.3. Возобновление предоставления Услуг производится после увеличения Баланса Лицевого счета Абонента свыше уровня Порога отключения.

16.6. Меры по ограничению предоставления Услуг, предусмотренные пунктами 16.4.3, 16.5.2 настоящих Правил, могут не применяться Оператором в следующих случаях:

16.6.1. до завершения установленного соединения с Абонентским устройством;

16.6.2. при списании Абонентской платы в порядке и на условиях, предусмотренных Тарифным планом или дополнительным соглашением к Договору;

16.6.3. при оказании и тарификации Услуг при Роуминге;

16.6.4. в иных случаях, предусмотренных Договором или дополнительным соглашением к Договору.

16.7. Учет оказанных Услуг ведется с использованием принятой Оператором Единицы тарификации. Все расчёты производятся в рублях Российской Федерации.

16.8. В случае возникновения разногласий по стоимости оказанных Услуг основанием для расчетов Сторон являются данные Биллинговой системы Оператора.

16.9. В случае несогласия с суммой выставленного к оплате счета Абонент имеет право заявить об этом Оператору в письменной форме с требованием пояснения образования выставленной суммы. Претензия Абонента рассматривается в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Абхазия.

16.10. Абонент производит оплату Услуг Оператору с обязательным указанием в платежных документах номера своего Лицевого счета или Абонентского номера.

16.11. В случае неисполнения Абонентом обязательств по оплате Услуг в сроки, Стороны соглашаются прекратить обязательство по оплате Задолженности способом, в соответствии с которым обязательства прекращаются:

(а) у Абонента – в части погашения возникшей Задолженности,

(б) у Оператора – в части оказания услуг связи по любым другим заключенным сторонами договорам на сумму погашенной таким образом Задолженности Абонента. После применения настоящего условия баланс лицевых счетов, выделенных по таким другим заключенным между сторонами договорам, остается положительным.

О применении настоящего условия Абонент уведомляется посредством короткого текстового сообщения либо иным доступным Оператору способом. Абонент вправе прекратить действие настоящего условия путем направления Оператору соответствующего уведомления в письменном виде до момента возникновения Задолженности перед Оператором за оказанные Услуги.

16.12. Приём платежей осуществляется Оператором или лицом, им уполномоченным. Денежные средства учитываются на Лицевом счёте Абонента не позднее дня, следующего за днем оплаты.

16.13. Расчеты между Оператором и Абонентом могут осуществляться в наличной и безналичной форме, если иное не предусмотрено действующим законодательством Республики Абхазия.

**Статья 17. Вызов экстренных служб**

17.1. Вызов экстренных служб обеспечивается Оператором каждому Абоненту бесплатно и круглосуточно посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также обеспечиваются вызовы на номера соответствующих экстренных оперативных служб, установленных в соответствии с планом нумерации.

17.2. Для доступа Абонентов и пользователей Услугами Оператора к экстренным оперативным службам на всей территории Республики Абхазия используется единый номер «112» и «911», а также номера соответствующих экстренных оперативных служб:

«101» - Служба пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях;

«102» - Полиция;

«103» - Служба скорой медицинской помощи;

«104» - Аварийная служба газовой сети.

**Раздел VI. Прочие условия**

**Статья 18. Порядок предъявления и рассмотрения жалоб претензий пользователей услугами связи**

18.1. Рассмотрение претензии Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Абхазия.

18.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в орган, осуществляющий государственный надзор или суд, обязан предъявить Оператору претензию.

18.3. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления Оператору.

18.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета.

18.5. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

18.6. Претензия рассматривается Оператором в срок, установленный действующим законодательством Республики Абхазия.

18.7. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить (в письменной форме) предъявившему ее Абоненту.

**19. Ответственность Сторон**

19.1. Оператор несет ответственность перед Абонентом за неисполнение договорных обязательств, объявленное качество оказания Услуг связи, нарушение сроков оказания Услуг связи и сроков устранения недостатков, достоверность информации об Услугах и об исполнителе Услуг в порядке и размерах, предусмотренных нормативно-правовыми актами Республики Абхазия и настоящими Правилами.

19.2. Недостатки оказанной Услуги связи должны быть устранены в течение 20 дней, начиная с даты окончания 2 месяцев, установленных для рассмотрения претензий.

19.3. Оператор освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение им обязательств возникло вследствие обстоятельств непреодолимой силы (пожар, стихийные бедствия, военные действия, указания органов государственной власти и управления и др.) или нарушения Абонентом установленных настоящими Правилами положений по оказанию Услуг связи, а также в случае добровольного отказа Абонента от Услуг Оператора.

19.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, предусмотренных Договором, Абонент несет ответственность перед Оператором и обязан возместить Оператору убытки, в трехкратном размере, в течение 30 календарных дней с момента фиксации противоправных действий. Оператор вправе для минимизации возможных убытков в случае, когда действия Абонента или пользователя в явном виде направлены на причинение ущерба Оператору, приостановить оказание Услуг одновременно с направлением письменного уведомления о приостановки оказания Услуг.

19.5. При утере, краже или в иных случаях отсутствия у Абонента SIM-карты Абонент несет обязательства по оплате оказанных Услуг, связанных с использованием этого абонентского оборудования, вплоть до момента получения Оператором от Абонента письменного заявления о прекращении обслуживания данного абонентского оборудования.

**Статья 20. Порядок изменения и расторжения договора**

20.1 Настоящим устанавливается, что предложением Оператора об изменении/или дополнении Договора, в том числе настоящих Правил, является опубликование текста изменений соответствующего документа на сайте Оператора, а также доведение указанных изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.

20.2 Принятием Абонентом предложения, являются конклюдентные действия по использованию и/или оплате Услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу, а также отсутствие отказа от таких изменений, направленного Абонентом в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Договора.

20.3. В случае если новые платежи, либо иная платная транзакция, не были осуществлены Абонентом в течение 60 дней, ему направляется уведомление о намерении Оператора приостановить оказание Услуг Связи. По истечении шести месяцев с даты направления Оператором уведомления Договор считается расторгнутым. В этом случае Оператор отключает абонентский номер от сети без сохранения за Абонентом права его дальнейшего использования.

20.4. Сумма остатка денежных средств на «Электронном» счете в случае расторжения Договора Абоненту не возвращается.