

1. Общие положения.

1.1. Сфера действия и регулирование.

1.1.1. Правила оказания услуг связи ООО «Смарт Групп» физическим лицам (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

1.1.2. Настоящие Правила устанавливаются Оператором самостоятельно и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом. Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора и размещены на сайте Оператора, а также в центрах продаж и обслуживания абонентов Оператора. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

1.1.3. Услуги связи предоставляются Оператором в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи.

1.2. Понятия и определения.

Стороны используют приведённые в данной статье понятия и определения при толковании настоящих Правил и Договора. В остальном Стороны руководствуются терминами, определенными в Правилах оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных постановлением Правительства № 2606 от 31.12.2021 и в Правилах оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства РФ № 2607 от 31.12.2021.

«**Абонент**» - физическое лицо-гражданин, использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с которым заключён Договор.

«**Абонентское устройство**» («**Оборудование**») - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора.

«**Базовые тарифы**» – тарифные планы на Услуги, установленные Оператором и размещенные на официальном сайте Оператора по адресу www.zebrasar.ru.

«**Договор оказания услуг связи**» («**Договор**») - соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги. Договор, настоящие Правила, Дополнительные соглашения и Приложения к Договору, заключенные Сторонами Договора, в том числе посредством акцепта публичных оферт, условия выбранного Абонентом Тарифного плана являются единым Договором.

«**Дополнительное соглашение**» - являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор.

«**Дополнительные услуги**» – услуги и сервисы, 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 (в том числе отдельными соглашениями, заключенными путем совершения Абонентом конклюдентных действий) и являются неотъемлемой частью Договора с момента принятия Абонентом в порядке и на условиях, установленных Оператором.

«**Идентификатор**» – информация об Абоненте (ФИО, паспортные данные), кодовое слово (последовательность символов, букв, цифр), лицевой счет, номер договора, номер мобильного телефона, пароль и др., используемые по отдельности или совместно для идентификации Абонента при исполнении Договора, подключении, изменении или отключении Абонентом Услуг.

«**Информационные системы Оператора**» – автоматизированные системы расчетов Оператора (биллинг) для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.

«**Лицевой счет**» - запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.

«**Личный кабинет**» - система, обеспечивающая Абоненту интерфейс для удаленного управления Услугами Оператора (контроль состояния Лицевого счёта, получение информации о выставленных счетах, оказанных Услугах, внесение оплаты за Услуги, добавление и удаление Услуг и т.д.). Личный кабинет размещен на Сайте Оператора. Организация доступа Абонентов в Личный кабинет осуществляется при наличии соответствующей технической возможности Оператора. Перечень операций, доступных Абоненту в Личном кабинете, определяется Оператором.

«**Пользователь Услуг**» - лицо, заказывающее и (или) использующее Услуги.

«**Оператор**» - ООО «Смарт Групп»

«**Расчетный период**» - период, в котором были оказаны соответствующие Услуги, установленный тарифным планом. В зависимости от выбранного Тарифа или Услуги может иметь продолжительность в одни сутки или в один календарный месяц.

«**Регистрационная форма Абонента (РФА)**» - приложение № 1 к Договору, содержащее сведения об Абоненте, адрес предоставления Услуг, а также информацию о тарифе на момент заключения Договора, стоимости подключения к Услугам и пр. РФА является неотъемлемой частью Договора.

«**Правила**» - настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой частью Договора.

«**Правила оказания услуг связи**» – Правила оказания услуг связи по передаче данных и Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлениями Правительства РФ.

«**Сайт Оператора**» - ресурс Оператора в сети Интернет по адресу www.zebrasar.ru.

«Стороны» - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.

«Сеть связи Оператора» («Сеть связи») – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг связи на основании соответствующих лицензий.

«Тариф» - цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.

«Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи.

«Услуги связи» - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи, включая, но не ограничиваясь: услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи.

«Услуга» или «Услуги» - каждая из услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту согласно условиям Договора, совместно Услуги связи и Дополнительные услуги.

2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора.

2.1. Заключение Договора.

2.1.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом. Договор, заключаемый с гражданином в целях пользования Услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределенный срок.

2.1.2. Договор заключается путем принятия Абонентом условий Договора в полном объеме, в письменной форме, в том числе посредством совершения конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление Абонента в отношении заключения Договора. Договор в письменной форме может быть заключен одним из следующих способов:

- путем подписания бланка Договора и (или) Регистрационной формы Абонента (РФА, (Приложение № 1 к договору) Абонентом и Оператором или уполномоченными лицами Сторон, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон. Со стороны Оператора допускается заверение Договора и документов, оформляемых при исполнении Договора, средствами факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического и/или электронного копирования;

- посредством совершения конклюдентных действий при условии наличия организованной абонентской линии. Перечень порядок осуществления конклюдентных действий определяются Договором с последующей идентификацией Абонента в целях предоставления доступа к Услугам связи.

2.1.3. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если по истечении срока действия Договора Абонент продолжает пользоваться Услугами, Договор считается заключенным на неопределенный срок, и Абонент обязан оплатить оказанные ему Услуги в соответствии с условиями Договора. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

2.1.4. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности. Оператор вправе отказать в заключении Договора или в оказании Услуг при отсутствии технической возможности оказания Услуг.

2.2. Изменение и дополнение условий Договора.

2.2.1. Договор может быть изменен путем заключения Дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются Договором, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством РФ.

2.2.2. Предложением Оператора об изменении условий Договора для Абонентов является размещение соответствующего уведомления на Сайте Оператора. Совершение Абонентом конклюдентных действий, предусмотренных в Договоре, в том числе пользование Услугами на новых условиях, подтверждает согласие Абонента на изменение условий Договора.

2.2.3. Изменение Тарифов и Тарифных планов на Услуги осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 3.1.4. и 3.2.2. настоящих Правил.

2.2.4. Внесение изменений в Договор по инициативе Абонента в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов, а также путем выбора других Услуг и/или других Тарифных планов Оператора может осуществляться с использованием дистанционных способов взаимодействия после идентификации Абонента посредством Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору с использованием Идентификаторов, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии представителя Оператора.

2.3. Прекращение/расторжение Договора.

2.3.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

2.3.2. Абонент вправе отказаться от Услуг/части Услуг и/или расторгнуть Договор в одностороннем порядке посредством направления Оператору соответствующего заявления в письменной форме при условии оплаты фактически оказанных Абоненту Услуг. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услуге. Дата подачи заявления является датой расторжения Договора, если иное не определено условиями заявления или Договором. Дата расторжения Договора не может быть установлена позднее, чем дата получения соответствующего уведомления Оператором. При расторжении Договора Абонент не вправе требовать у Оператора денежного эквивалента средств, зачисленных Оператором на лицевой счет Абонента в виде бонусов, подарков, скидок и субсидий. В случае, если Абонент пользовался Услугами по Акции, в соответствии с которой условиями предоставления скидки от Базовых тарифов являлось пользование Услугами в течение определенного периода времени, и Абонент отказывается от Услуг до истечения указанного периода, то Абонент оплачивает стоимость оказанных Услуг по Базовым тарифам Оператора без учета предоставленной скидки,

если иное не предусмотрено условиями акции.

2.3.3. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Абонентом нарушения требований, установленных Федеральным Законом «О связи», Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами (в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня направления Абоненту письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг. К письменной форме уведомления приравнивается:

- указание на возможность приостановления в счетах на Услуги;
- уведомление через Личный кабинет;
- уведомление по электронной почте;
- уведомление с использованием Электронного документооборота;
- отправка короткого текстового сообщения о намерении приостановить оказание Услуг на номер Абонента.

2.3.4. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в части Дополнительных услуг в случае не устранения Абонентом нарушений по этим услугам по истечении 30 (тридцати) дней с момента приостановления оказания Дополнительных услуг.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Оператор обязан:

3.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, Договором, настоящими Правилами. Оператор гарантирует оказание услуг в рамках Договора при условии обеспечения Оборудования, установленного у Абонента для оказания услуг, электропитанием напряжением 220В переменного тока.

3.1.2. Предоставлять Абоненту необходимую информацию о действующих Тарифах, Услугах и иные сведения для заключения и исполнения Договора в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Информация размещается на Сайте Оператора, а также в местах обслуживания абонентов Оператора. При этом Оператор не несет ответственности, если Абонент не получил необходимую ему информацию по своей воле.

3.1.3. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, в соответствии с условиями п. 6.7., по заявке Абонента с учетом технических возможностей в срок, не превышающий 7 календарных дней с момента регистрации заявки, если иное не определено в Договоре, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникшие не по его вине. В определенных ситуациях (географическое расположение населенного пункта, климатические условия и т.д.) неисправности устраняются в технически обоснованные сроки, которые могут превышать 7 календарных дней. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технических возможностей и за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора.

3.1.4. Извещать Абонентов путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора и (или) в Информационных системах Оператора об изменении Тарифов на Услуги и (или) Тарифных планов не менее чем за 10 дней до введения новых Тарифов и (или) Тарифных планов. По заявлению Абонента извещение об изменении Тарифов и (или) Тарифных планов для оплаты телематических услуг связи может осуществляться через указанный им адрес электронной почты или Личный кабинет, при наличии технической возможности. Оператор вправе дополнительно, при наличии технической возможности, уведомить Абонента о введении изменений путем размещения информации об изменении на бланках счетов, в центрах продаж и обслуживания абонентов Оператора, с помощью средств электронной, факсимильной связи, письменных сообщений, путем отправки коротких текстовых сообщений и тп.

3.1.5. Оказывать Абоненту бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги по предоставлению информации доступных для подключения Услугах, о Тарифах на Услуги, о зоне обслуживания Сети связи Оператора, о состоянии лицевого счета Абонента и о его задолженности по оплате Услуг, а также осуществлять прием информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами.

3.1.6. Приостановить оказание Услуг в случае не подтверждения Абонентом достоверности сведений об Абоненте и/или фактических Пользователей Услуг в течение 15 (пятнадцати) суток со дня информирования Абонента посредством направления короткого текстового сообщения о необходимости предоставления достоверных сведений об Абоненте и/или Пользователей Услуг. Факт отправки короткого текстового сообщения от Оператора подтверждается Информационными системами Оператора.

3.1.7. Выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. Требовать от Абонента исполнения положений действующего законодательства РФ, Договора, настоящих Правил и исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств.

3.2.2. Самостоятельно устанавливать и/или изменять Тарифные планы, отдельные Тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонента в соответствии с п. 3.1.4. Правил.

3.2.3. Устанавливать скидки, бонусы, акции 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, акции и иные специальные предложения для Абонентов устанавливаются в постоянных или временных (период действия ограничен) предложениях (акциях), условия которых размещаются на Сайте Оператора.

3.2.4. Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований, установленных настоящими Правилами и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в области связи - вплоть до устранения нарушений. Оператор связи вправе приостановить оказание Абоненту только тех Услуг, в отношении которых Абонентом допущены нарушения требований, установленных действующим законодательством РФ и Договором, включая настоящий Правила.

3.2.5. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.

3.2.6. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата оборудования Абонентом – полную оплату стоимости Оборудования.

3.2.7. Для улучшения обслуживания вести запись обращений Абонентов в информационно-справочные службы Оператора, а также обращений сотрудников информационно-справочных служб к Абоненту с использованием технических средств для последующего анализа.

3.2.8. Вводить ту или иную фильтрацию или блокировку 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 России, так и за рубежом. Оператор ограничивает доступ к ресурсам сети Интернет в случаях, порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3.2.9. Самостоятельно определять перечень оказываемых Оператором платных информационно-справочных услуг.

3.2.10. Использовать контактный телефон и адрес электронной почты, указанные Абонентом в Договоре, в целях доведения до Абонента информации об оказываемых Услугах и абонентском обслуживании.

3.2.11. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера, об Услугах Оператора, способах и условиях их предоставления и заказа в соответствии с требованиями действующего законодательства.

3.2.12. Модернизировать Сеть связи Оператора, проводить необходимые ремонтные и профилактические работы в сети, влияющие на использование Услуг.

3.2.13. Приостанавливать оказание Услуг для проведения ремонтных и профилактических работ, предварительно уведомив Абонента путем размещения соответствующего уведомления официальном Сайте Оператора и/или в Личном кабинете. Перерыв в предоставлении Услуг допускается на время технического обслуживания и ремонта оборудования и линий связи. Проведение технического обслуживания и ремонта осуществляется Оператором в часы наименьшей нагрузки. Продолжительность указанного перерыва не может превышать 6 (шести) часов в течение суток.

3.2.14. Требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услугам.

3.3. Абонент обязан:

3.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, определенные в Договоре, согласно действующим на момент оказания соответствующих Услуг Тарифам Оператора.

3.3.2. Уведомить Оператора об изменении фамилии, имени, отчества, места регистрации (жительства), указанного в Договоре, прекращении права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование Абонента, почтового адреса Абонента и иных сведений об Абоненте в срок, не превышающий 60 календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений.

3.3.3. Подтвердить действительность данных, указанных в Договоре, и иной информации, предоставленной Абонентом, в течение 15 (пятнадцать) дней с момента поступления соответствующего требования Оператора.

3.3.4. В случае отмены доверенности, предоставляющей право совершения юридических действий по Договору представителю Абонента, Абонент обязан незамедлительно письменно уведомить об этом Оператора. До момента получения Оператором письменного заявления об отмене доверенности, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя Абонента, считаются надлежащим образом исполненными.

3.3.5. Незамедлительно любым удобным способом и в течение 3 (трёх) календарных дней письменно сообщать Оператору о наступлении соответствующего события: кража или пропажа документа, удостоверяющего личность, несанкционированные случаи, когда пароль, логин, кодовое слово стали известны третьим лицам, начало процедуры банкротства в отношении Абонента, иные обстоятельства, которые могут воспрепятствовать или сделать невозможным исполнение Договора.

3.3.6. Не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора (линий связи, оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту, а также на получение несанкционированного доступа к оборудованию или Сети связи Оператора.

3.3.7. Не использовать компьютерные программы, либо иную компьютерную информацию, заведомо предназначенную для несанкционированного уничтожения, блокирования, модификации программного обеспечения, позволяющего несанкционированно использовать услуги Оператора (использование Услуг, не входящих в Тарифный план, выбранный Абонентом, использование логинов и паролей для доступа в сеть Интернет, не принадлежащих Абоненту), копирования компьютерной информации или нейтрализации средств защиты компьютерной информации, на оборудовании Оператора. В случае нарушения требований настоящего пункта Абонент может быть привлечен к уголовной ответственности, в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.3.8. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора (уполномоченных оператором лиц), для выполнения работ, необходимых во исполнение Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента, в том числе к общему имуществу собственников, на котором размещены средства, сооружения, линии связи. В случае необходимости проведения работ по организации линии доступа обеспечить получение необходимых разрешений и согласований от владельца территории (помещения), на которой расположено Оборудование Оператора и/или Абонента, на проведение работ по прокладке кабеля, строительству кабельной канализации и организации кабельного ввода, а также по размещению и электропитанию Оборудования Оператора.

3.3.9. В случае одностороннего полного (частичного) расторжения Договора уведомить об этом Оператора в письменном виде, а также оплатить Оператору стоимость оказанных Услуг в размере, предусмотренном действующими Тарифами Оператора в соответствии с условиями Тарифного плана, применяемого в отношениях с

Абонентом до момента отказа от исполнения Договора. Оплата должна быть произведена по дате расторжения Договора, указанную в уведомлении. Дата расторжения Договора не может быть установлена позднее, чем дата получения Оператором вышеуказанного уведомления.

3.3.10. Использовать пользовательское (оконечное) устройство и иное оконечное оборудование, каналы связи (абонентские линии), предоставленные Оператором, только для получения услуг, оказание которых Оператором или иными лицами предусмотрено Договором.

3.3.11. Не допускать использования Услуг, оказываемых Оператором, пользовательского (оконечного) устройства и иного оконечного оборудования, для преднамеренного создания другим абонентам условий, затрудняющих пользование Услугами. Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору и (или) третьим лицам, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора, других абонентов и третьих лиц, в т. ч. сопряженных с несанкционированным доступом к оборудованию или Сети связи Оператора, использованием модифицированного программного обеспечения, а также с организацией неконтролируемого использования абонентского оборудования и установленного программного обеспечения в качестве транзитных узлов для неопределенного круга лиц (Прoxy сервера, выходные узлы сети Тог и т.п.), не распространять спам или вредоносное программное обеспечение, не использовать Услуги для установки и использования шлюзов для доступа к сети электросвязи, организации доступа к сети связи общего пользования, к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам и т.п. и организации других мероприятий, направленных на извлечение прибыли. В процессе пользования Услуг не размещать информацию, распространение которой ограничено законодательством Российской Федерации, не нарушать авторские права на информацию, представленную в сети, не публиковать или не передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе компьютерные "вирусы" или способно нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть. Абонент также не вправе использовать сеть связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи.

3.3.12. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензируемое программное обеспечение при получении Услуг, при этом в случае несоблюдения указанного условия, Абонент несёт риск наступления неблагоприятных для него последствий, в том числе связанных с возможностью постороннего подключения.

3.3.13. Не передавать третьим лицам права и обязанности Абонента по Договору без предварительного письменного согласия Оператора.

3.3.14. Не использовать пользовательское (оконечное) устройство и каналы связи (абонентские линии) для оказания Услуг третьим лицам. Не использовать Услуги в коммерческих целях путем их перепродажи с целью получения прибыли.

3.3.15. При заключении Договора ознакомиться с настоящими Правилами и Тарифами/Тарифными планами Оператора.

3.3.16. Не использовать чужие (не принадлежащие Абоненту) учетные данные (логины, пароли) и/или любые другие идентификаторы, предназначенные для доступа к Услугам.

3.3.17. Возместить убытки Оператора в полном объеме (реальный ущерб и упущенная выгода), возникшие в связи с вынужденным приостановлением оказания Услуги, возникшего из-за повреждения и (или) простоя оборудования Оператора по вине Абонента.

3.3.18. Нести ответственность за надлежащее пользование Услугами, а также за своевременную оплату независимо от того, кто из пользователей воспользовался Услугами.

3.3.19. Во всех случаях, когда в целях оказания Услуг Абоненту предоставляются учетные данные (логин, пароль), Абонент обязан предотвращать их несанкционированное использование третьими лицами от его имени. Если используемое для получения Услуг Оборудование имеет заводскую (незащищенную) учетную запись, Абонент обязан изменить её в настройках Оборудования на персональную (отличную от заводской), а также принять необходимые меры с целью недопущения постороннего подключения к Оборудованию.

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения Договора, в том числе информацию о реквизитах Оператора, режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.

3.4.2. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные действующими нормативными актами, Договором и настоящими Правилами.

3.4.3. обратиться к Оператору с заявлением о приостановлении оказания Услуг. При этом с Абонента взимается плата за весь период приостановления оказания Услуг, указанный в заявлении Абонента, в соответствии с установленными для таких случаев тарифами Оператора.

3.4.4. Обратиться к Оператору за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса. При этом Абонент не вправе требовать у Оператора денежного эквивалента средств, зачисленных Оператором на лицевой счет Абонента в виде бонусов, подарков, скидок и субсидий.

4. Стоимость Услуг, порядок расчетов

4.1. Тарифы на Услуги.

4.1.1. Стоимость Услуг, оказываемых Абоненту Оператором по настоящему Договору, определяется действующими на момент оказания соответствующих Услуг Тарифами Оператора. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно. Изменение Тарифов производится Оператором, в соответствии с п. 3.1.4. и 3.2.2. Правил.

4.1.2. Единовременные (разовые) платежи за организацию доступа (подключение) к Услугам, если такие платежи предусмотрены Договором и/или Тарифным планом, Абонент оплачивает в соответствии с Договором.

4.1.3. Абонент, подключивший Услуги на условиях акции, оплачивает Услуги в соответствии с условиями акции.

Условия акций (период действия, специальные тарифы, устанавливаемые со скидкой по отношению к Базовым тарифам, условия оплаты Услуг после завершения периода действия акции, иные условия) размещены на Сайте Оператора либо доводятся до Абонента иным способом (через Личный кабинет, путем подписания РФА, заключения дополнительного соглашения или приложения к Договору, в том числе через публичную оферту).

4.1.4. В случае если внесение изменений в Договор повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Абонентом, по инициативе которого были внесены изменения в условия Договора, в размере, предусмотренном действующим на момент оказания соответствующей Услуги Тарифом Оператора.

4.1.5. Основанием для расчетов за Услуги являются данные, полученные с помощью Информационных систем Оператора, используемых для учета объема оказанных Услуг, а также условия Договора и/или Тарифного плана.

4.1.6. Тарифные планы на Услуги могут быть установлены отдельно для граждан, использующих услуги связи для личных, семейных и домашних нужд, а также граждан, использующих Услуги для иных нужд.

4.2. Счет на Услуги.

4.2.1. Оператор через Личный кабинет предоставляет Абоненту счет за Услуги, оказываемые по Договору. Счет является документом, в котором отражаются денежные обязательства Абонента. При этом Абонент имеет возможность получить дополнительную информацию (уточнить сумму к оплате) по телефону справочно-информационного обслуживания Оператора, либо (при наличии технической возможности) через Личный кабинет, либо обратиться в пункты обслуживания клиентов Оператора для получения дубликата счета.

4.2.2. Обязанность по обеспечению предоставления счета считается выполненной в момент размещения счета в Личном кабинете или направления счета по адресу электронной почты, указанному Абонентом, соответственно.

4.2.3. По выбранному Абонентом способу предоставления счета предоставляются также счета иных поставщиков услуг, от имени которых Оператор выставляет счета на основании договоров, заключенных с такими операторами.

4.2.4. Утеря, неполучение Абонентом выставленного Оператором счета и иных расчетных документов, в т.ч. в связи с невыполнением обязанности, предусмотренной п. 3.3.2. настоящих Правил, не освобождает Абонента от обязанности своевременной оплаты Услуг.

4.3. Способ оплаты Услуг.

4.3.1. Оплата Услуг Абонентом производится в безналичной форме посредством внесения авансового платежа на Лицевой счет. Сумма к оплате за Услуги определяется Абонентом самостоятельно.

4.3.2. Оплата Услуг производится путем автоматического списания денежных средств с Лицевого счета Абонента. Абонент самостоятельно ведет контроль за наличием денежных средств на своем Лицевом счете, получая информацию из уведомлений Оператора, по телефонам справочно-информационной службы Оператора, в подразделении Оператора или в Личном кабинете.

4.3.3. Если иное не предусмотрено Договором или Тарифным планом, на момент начала оказания соответствующих Услуг баланс Лицевого счета должен быть достаточным для оказания Услуг.

4.3.4. В случае исчерпания аванса Оператор вправе ограничить или приостановить оказание Услуг без предварительного уведомления Абонента, а также применить перевод Лицевого счета абонента на отложенный платеж. Если сумма аванса превышает стоимость оказанных Услуг, Оператор зачисляет образовавшуюся разницу в счет оплаты Услуг в следующем Расчетном периоде.

4.3.5. Денежные средства, поступившие на Лицевой счет, распределяются в следующем порядке: в первую очередь погашается задолженность по всем Услугам, во вторую очередь списываются текущие платежи за Услуги, остаток поступивших денежных средств учитывается на Лицевом счете в качестве аванса.

4.3.6. В случае прекращения права владения и/или пользования помещением, в котором установлено Оборудование Абонента, Абонент несет обязательства по оплате Услуг, оказанных до момента получения Оператором уведомления о прекращении права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено Оборудование для оказания Услуг, или обращения нового владельца указанного помещения о заключении Договора.

5. Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Зона ответственности Оператора ограничивается оборудованием и/или сетью связи Оператора. Оператор отвечает за обеспечение доступа к узлам и ресурсам сети/сетей до точки присоединения Сети связи Оператора к сетям и/или оборудованию третьих лиц либо к сети общего пользования. Случаи недоступности указанных узлов или ресурсов по причинам, не зависящим от Оператора, не являются перерывами связи или неисправностями.

5.3. Оператор не несет ответственности за качество услуг связи других операторов, доступ к которым предоставляется посредством Сети связи Оператора.

5.4. Оператор не несет ответственности за содержание и качество информации, передаваемой и получаемой Абонентом по сетям электросвязи.

5.5. Оператор не несет ответственность за неполучение Абонентом уведомлений, сообщений, иной любой корреспонденции Оператора в случае несоблюдения Абонентом условий пункта 3.3.2. Правил.

5.6. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине Абонента.

5.7. Оператор не несет ответственность за возможное ухудшение или прекращение работы Сети связи Оператора, связанное с использованием поврежденного или неисправного Оборудования, либо Оборудования, которое было изменено или модифицировано самостоятельно Абонентом без согласования с производителем и/или Оператором.

5.8. Оператор несет ответственность за конфиденциальность и безопасность персональных данных Абонента, его представителя.

- 5.9. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, оказываемых по Договору, Абонент несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.10. Абонент самостоятельно несет ответственность за принадлежащее ему и установленное окончное оборудование связи/линии связи по Договору. Техническое обслуживание оборудования связи/линии связи Абонента является предметом отдельного соглашения между абонентом и Оператором и осуществляется Оператором при наличии технической возможности в соответствии с тарифами Оператора на оказание услуг по техническому обслуживанию. В случаях несоблюдения Абонентом правил эксплуатации Оборудования или несоблюдения запрета на подключение к Сети связи Оператора Оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента убытков.
- 5.11. Абонент несет полную ответственность и принимает на себя риски, связанные с использованием материалов, информации, услуг и продуктов в сети Интернет, доступ к которой предоставлен Оператором.
- 5.12. Абонент несет ответственность за сохранность паролей, логинов, кодового слова и пр. и за убытки, которые могут возникнуть по причине передачи указанных данных третьим лицам и/или их несанкционированного использования третьими лицами.
- 5.13. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, предъявление Абонентом Оператору претензии до обращения в суд является обязательным. Претензии Абонента рассматриваются Оператором в порядке и сроки, установленные действующими законодательством РФ.
- 5.14. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Оператор вправе предъявить иск в суд к Абоненту, определяя подсудность по своему выбору, согласно ст. 29 ГПК РФ.
- 5.15. В случае нарушения Абонентом условий Договора в отношении сроков оплаты услуг и/или уплаты неустойки Оператор вправе обратиться к нотариусу за совершением исполнительной надписи с целью взыскания задолженности по Договору, в том числе суммы оказанных услуг и уплаты начисленной неустойки, а также суммы расходов, понесенных Оператором в связи с совершением исполнительной надписи.

6. Условия обработки персональных данных и направления информации рекламного характера. Прочие условия.

- 6.1. Абонент подтверждает, что ознакомлен со следующими положениями действующего законодательства РФ:
- 6.1.1. В соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" обработка персональных данных допускается в случае, если это необходимо для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем.
- 6.1.2. Согласно ст. 53 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» Оператор связи вправе поручить в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных" обработку персональных данных абонента-гражданина третьим лицам. В случае, если оператор связи 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 связи 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 связи, не требуется.
- 6.2. Заключая Договор, Абонент соглашается с осуществлением Оператором обработки сведений об Абоненте, в том числе, являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи, для целей исполнения или в связи с исполнением Договора, а также выражает согласие на передачу (предоставление), а также поручение Оператором обработки сведений об Абоненте, в т.ч. являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи третьим лицам в целях заключения, исполнения или в связи с исполнением Договора, в том числе, в целях исполнения Оператором обязательств или исполнения перед Оператором третьими лицами обязательств по договорам, заключенным в связи с исполнением Договора и направленным, в частности, на улучшения услуг связи, организацию справочно-информационного обслуживания Абонента, предоставление Абоненту услуг, технологически связанных с услугами связи, осуществление расчетов за услуги связи, хранение (систематизацию, подшивку, составление описей, электронных архивов и пр.) Договора (-ов) и иной договорной документации, возврат денежных средств, внесенных Абонентом в качестве аванса за услуги связи, осуществление прав и законных интересов Абонента и Оператора, исполнение Оператором возложенных на него нормативно правовыми актами обязанностей (в том числе в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма), предотвращение и противодействие мошенничеству и распространению вредоносного программного обеспечения, оказание информационно-статистических услуг.
- 6.2.1. Согласие на обработку персональных данных включает в себя согласие на обработку персональных данных как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств любыми способами, необходимыми для достижения цели обработки. Согласие на обработку персональных данных предоставляется на весь срок обработки, необходимый для достижения целей такой обработки, а также до истечения установленных нормативно-правовыми актами сроков, в течение которых Оператор обязан хранить информацию об Абоненте и оказанных ему услугах.
- 6.2.2. Положения настоящего п. 6.2. Правил распространяются только на случаи, когда необходимость получения согласия на обработку соответствующей информации предусмотрена требованиями законодательства РФ.
- 6.3. Абонент проинформирован о том, что в силу положений законодательства РФ обработка персональных

данных, в том числе поручение такой обработки третьим лицам, осуществляемая в целях заключения и (или) исполнения договора об оказании услуг связи, стороной которого является Абонент-гражданин, и (или) в целях осуществления законных прав и интересов Оператора или Абонента-гражданина могут осуществляться в отсутствие согласия Абонента-гражданина.

6.4. Заключая Договор, Абонент соглашается на получение рекламы, а также использование (обработку, передачу) сведений об Абоненте, в том числе, являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи, в целях продвижения и предложения товаров (работ, услуг) Оператора и третьих лиц, в том числе, путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи.

6.4.1. Абонент имеет право выразить отказ от осуществления действий, перечисленных в п. 6.2 и п. 6.4. Правил, направив Оператору соответствующее письменное уведомление.

6.5. Подписывая Договор, Абонент соглашается на весь срок его действия на получение уведомлений посредством коротких текстовых сообщений.

6.6. Оператор не предоставляет никаких гарантий в отношении любых товаров, информации и услуг, поставляемых третьими лицами в сети передачи данных, в т.ч. посредством рекламирования в сети передачи данных. Оператор не будет нести ответственность за любые затраты или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате поставок подобного рода.

6.7. Обязанности по устранению неисправностей в работе Сети связи распределены между Оператором и Абонентом в зависимости от зоны ответственности, в которой возникла неисправность. Если иное не указано в РФА (Приложение № 1 к Договору), зоны ответственности Оператора и Абонента устанавливаются следующие:

- в многоквартирном доме зона ответственности Оператора заканчивается точкой ввода абонентского кабеля в квартиру Абонента. Все элементы Сети связи от точки ввода абонентского кабеля в квартиру Абонента до Абонентского устройства относятся к зоне ответственности Абонента;

- в частном доме зона ответственности Оператора заканчивается на железобетонной опоре, расположенной около дома, в котором установлено Абонентское устройство. Все элементы Сети связи от указанной опоры до Абонентского устройства относятся к зоне ответственности Абонента;

- при оказании Услуг по арендованной линии связи зона ответственности Оператора заканчивается на стыке линии связи ООО «Смарт Групп» и арендованной линии связи. Участок от указанного стыка до Абонентского устройства относится к зоне ответственности собственника арендованной линии (указывается в РФА) и Абонента.

6.7.1. Устранение неисправностей осуществляется на основе заявки Абонента, направленной в службу технической поддержки по номеру телефона Оператора или на соответствующий адрес электронной почты Оператора, указанные в Договоре, а также в п. 8 настоящих Правил. При подаче заявки Абонент сообщает: номер Договора (Лицевого счета) и (или) адрес предоставления Услуг и (или) Идентификатор, внешние проявления неисправности, контактный телефон, иную информацию, необходимую для анализа или устранения неисправности. Заявка, направленная по номеру телефона Оператора, регистрируется в момент ее получения. Заявка, направленная на соответствующий адрес электронной почты Оператора, регистрируется в течение 1 (одного) рабочего дня. Максимальный срок устранения неисправностей с момента регистрации заявки указан в п. 3.1.3. настоящих Правил. Оператор вправе, с предварительным уведомлением Абонента, продлить срок устранения неисправности в случае масштабной аварии, не устранимой в установленный настоящими Правилами или Договором срок без несоразмерных затрат.

6.7.2. Устранение неисправностей в зоне ответственности Оператора осуществляется Оператором за свой счет за исключением тех случаев, когда неисправность возникла в связи с нарушением Абонентом обязательств по Договору, правил эксплуатации оборудования или подключения к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям. Работы по устранению неисправностей, возникших в зоне ответственности Абонента, а равно работы по настройке Абонентского оборудования осуществляются за счет Абонента.

6.8. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил путем размещения новой редакции Правил на сайте Оператора.

6.9. Если одно из положений Договора/настоящих Правил является или становится незаконным, недействительным или невыполнимым, такое положение не применимо по Договору/Правилам, а Договор/Правила толкуются и применяются так, как если бы подобное незаконное/недействительное условие никогда не было их частью. Оставшиеся положения Договора/Правил сохраняют полную силу, и на их действие не влияет незаконное/недействительное положение или его изъятие из Договора/Правил.

7. Особенности оказания услуг связи.

7.1. Предоставление доступа Абонента к Услугам производится при наличии технической возможности на основании Договора. Технические показатели и нормы определяются настоящим разделом Правил в соответствии с Приказом Минцифры России от 25.11.2021 г. № 1229.

7.2. Технические характеристики услуги:

7.2.1. Технические показатели, характеризующие качество Услуг:

- круговая сетевая задержка (delay) не более 80мс;
- вариация сетевой задержки (Jitter) не более 40мс;
- процент потерь пакетов (Packet Loss) не более 0.5%.

7.2.2. Используемые протоколы передачи данных: протокол TCP/IP.

7.2.3. Вид (тип) Оборудования: оконечное абонентское оборудование.

7.3. Основные требования при подключении и/или настройке Оборудования:

- наличие программного обеспечения и необходимых интерфейсов в зависимости от типа подключаемого Оборудования;
- наличие электропитания 220В переменного тока для Оборудования через сглаживающие фильтры

электропитания.

7.4. При подключении и настройке Оборудования:

7.4.1. ADSL: Абонент обязан обеспечить возможность подключения Оборудования по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 Base-T (технология Wi-Fi при условии поддержки данного подключения Оборудованием). При подключении к услугам по технологии ADSL, ADSL2+ значение скорости передачи данных на организуемом канале устанавливается Оператором на станционном оборудовании ADSL в зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана.

7.4.2. FTTx: Абонент обязан обеспечить возможность подключения Оборудования по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 Base-T (технология Wi-Fi при условии поддержки данного подключения Оборудованием и установки у Абонента CPE Оператора с поддержкой данной технологии), доступ в помещение для инсталляции услуг и должен оказывать содействие в монтаже распределительной сети, а также обеспечить наличие электрической розетки не далее 1,2 метра от CPE.

7.4.3. xPON: Абонент обязан обеспечить возможность подключения Оборудования к компьютеру по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT, доступ в помещение для инсталляции Услуг и должен оказывать содействие в монтаже распределительной сети, а также обеспечить наличие электрической розетки не далее 1,2 метра от ONT.

7.5. Требования к окончательному оборудованию, принадлежащему Абоненту:

7.5.1. Оборудование Абонента должно работать со стеком протоколов TCP/IP. Для подключения к сети у Оборудования должна быть поддержка Ethernet 10/100/1000 Base-T либо технологии Wi-Fi (в зависимости от типа используемого при подключении оборудования).

7.5.2. Для подключения к Услугам компьютер Абонента должен иметь сетевую карту и корректно установленную операционную систему Windows 7 и выше. При наличии компьютера с другими операционными системами абонент самостоятельно осуществляет настройку программного обеспечения для подключения к сети Оператора. На компьютере Абонента должны отсутствовать аппаратные конфликты.

7.5.3. Ответственность за выполнение лицензионных соглашений в связи с использованием программного обеспечения сторонних разработчиков несет Абонент.

7.5.4. Оператор не предоставляет и не распространяет программное обеспечение, за исключением входящего в комплект поставки кабельного модема.

7.5.5. В рамках Договора Оператор обеспечивает подключение к услугам и функционирование соединения только на Оборудовании Абонента, непосредственно подключенном к оборудованию Оператора. Обеспечение настройки и функционирования подключения локальной вычислительной сети Абонента к узлу Оператора либо компьютера, имеющего доступ оборудованию Оператора через локальную вычислительную сеть, не входит в предмет Договора.

7.5.6. Оператор не несет ответственности за работу оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно, включая внутриквартирную витую пару.

7.6. Скорость доступа по сети передачи данных, в том числе в сеть Интернет, зависит не только от технических особенностей Услуг, предоставляемых Оператором, но и от действий третьих лиц: операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети передачи данных (сети Интернет), не принадлежащих Оператору, от состояния элементов сети передачи данных (кабеля, сетей передачи данных прочих операторов, а также доступности серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Оборудование осуществляет обмен данными). Показатели качества услуг распространяются и выполняются Оператором только на ресурсы, расположенные на сети Оператора. При максимальной загрузке сети установление соединения между узлом связи сети передачи данных Оператора и абонентским терминалом (Оборудованием) на максимально возможной скорости, неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода предоставления услуг Абоненту, а также подключение к узлу связи сети передачи данных обеспечивается Оператором при наличии технической возможности. В случае если окончательное оборудование Абонента не поддерживает скорость передачи данных по выбранному тарифному плану, при организации Интернет-соединения через сеть Wi-Fi, скорость Интернет-соединения (передачи данных) может быть меньше, чем в выбранном тарифном плане.

7.7. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами, серверами, клиентами, которые временно или постоянно недоступны через сеть.

8. Реквизиты Оператора.

Общество с ограниченной ответственностью "Смарт Групп" (ООО «Смарт Групп»)

Юридический адрес: 607188, Нижегородская область, г. Саров, Варламовская дорога, д. 7

Место нахождения: 607188, Нижегородская область, г. Саров, Варламовская дорога, д. 7

ИНН 5254487450 **КПП** 525401001 **БИК** 042202824

р/с 40702810929420001713 в Филиале «Нижегородский» АО «АЛЬФА-БАНК» **к/с** 30101810200000000824

Лицензии Оператора, выданные Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- № 136414 от 06.10.2015 (Телематические услуги связи)

- № 136415 от 06.10.2015 (Услуги связи по передаче данных)

Сайт Оператора: www.zebrasar.ru

Телефон: 8 (83130) 9-888-9 (круглосуточно)

E-mail: info@zebrasar.ru (отдел продаж), support@zebrasar.ru (техническая поддержка)