Публичный договор-оферта

об оказании телематических услуг связи для физических лиц

г. Луганск «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2021

Государственное унитарное предприятие Луганской Народной Республики «Республиканские цифровые коммуникации» (ГУП ЛНР «РЦК»), в лице директора Богучарскова Андрея Владимировича, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем Оператор связи, с одной стороны, и физическое лицо, действующее на основании полной гражданской дееспособности, с другой стороны, именуемое в дальнейшем Абонент, далее совместно и по отдельности именуемые как «Стороны» и «Сторона» соответственно, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о следующем (акцептовали содержание Договора):

1. ТЕРМИНЫ ДОГОВОРА
   1. Абонент – пользователь телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании таких услуг с выделением для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.
   2. Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.
   3. Абонентский интерфейс – технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия.
   4. Абонентский терминал – совокупность технических и программных средств, применяемых Абонентом при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и/или формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе.
   5. Предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети – обеспечение возможности приема и передачи телематических электронных сообщений (обмена телематическими электронными сообщениями) между Абонентским терминалом и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети.
   6. Тарифный план – совокупность ценовых условий, при которых Оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи (Приложение № 1 к Договору).
   7. Телематическое электронное сообщение – одно или несколько сообщений электросвязи, содержащих информацию, структурированную в соответствии с протоколом обмена, поддерживаемым взаимодействующими информационной системой и Абонентским терминалом.
   8. Пользовательское оборудование (оконечное оборудование) – технические средства (в том числе телевизионный приемник, компьютер, цифровой тюнер, роутер, программное обеспечение), обеспечивающие Абоненту доступ к Услугам, оказываемым согласно условиям настоящего Договора, посредством подключения данного оборудования к сети связи Оператора связи с помощью Абонентской линии.
   9. Аутентификационные данные – уникальные имя пользования (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа Абонента к Личному кабинету.
   10. Автоматизированная система расчета за услуги (Биллинговая система) – совокупность технических и программных средств, выполняющих функции по тарификации, расчету платежей за оказываемые Услуги.
   11. Личный кабинет – web-ресурс в сети Оператора связи для самостоятельного ознакомления и управления получаемыми Услугами, содержащий статистическую информацию об объеме полученных услуг и текущем состоянии лицевого счета Абонента. В личном кабинете Оператор связи размещает специальные уведомления Оператора связи в адрес Абонента.
   12. Линия связи Оператора связи – совокупность технических средств, обеспечивающих доставку цифрового информационного потока от оборудования Оператора связи к Пользовательскому (оконечному) оборудованию Абонента и наоборот, а также совокупность аппаратных и программных средств Оператора связи и его партнеров, с помощью которых обеспечивается обмен информацией между Пользовательским (оконечным) оборудованием и компьютерами, подключенными к информационно – телекоммуникационной сети Интернет.
   13. Выделенная линия (кабель) – линия связи, предоставленная для исключительного пользования Абонентом Услугами через кабель, подключенный к Абонентскому терминалу (пользовательскому (оконечному) оборудованию).
   14. Коммуникационное оборудование – комплекс технических средств коммуникаций и сооружений, предназначенных для маршрутизации трафика.
   15. МАС-адрес – уникальный идентификатор, присваиваемый каждой единице коммуникационного оборудования.
   16. Порт – разъем в коммуникационном оборудовании, предназначенный для подключения Абонентского терминала (пользовательского (оконечного) оборудования).
   17. Средства уведомления Абонентов – сайт Оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (https://rck.su), и/или места работы с Абонентами, и/или средства массовой информации Луганской Народной Республики, и/или другие источники, указанные на сайте Оператора связи.
   18. Трафик – нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи.
   19. Полоса пропускания — непрерывный диапазон частот, для которого затухание не превышает некоторый заранее заданный предел. Полоса пропускания определяет диапазон частот синусоидального сигнала, при которых этот сигнал передается по линии связи без значительных искажений.
   20. Доступность услуги – отношение общего времени работы к времени простоя.
   21. Задержка пакетов – время, которое затрачивается на обмен пакета между Абонентским терминалом (пользовательским (оконечным) оборудованием) и оборудованием Оператора связи.
   22. Потеря пакетов – соотношение переданных и принятых пакетов между абонентским терминалом и оборудованием Оператора связи.
   23. Авансовый платеж – предварительная оплата за Услуги по Договору, произведенная путем внесение денежных средств на расчетный счет Оператора связи с указанием номера лицевого счета Абонента. После получения денежных средств Оператор связи отражает информацию о внесенных денежных средствах на Лицевом счете Абонента.
   24. Списание денежных средств с Лицевого счета – списание Оператором связи денежных средств из платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги через автоматизированную систему расчета за услуги (Биллинговая система).
   25. Услуга – каждая из Услуг, оказываемая Оператором связи Абоненту согласно условий настоящего Договора и приложений к нему.
   26. Акцепт – полное и безоговорочное принятие условий настоящей Оферты, осуществленное в соответствии с условиями, определенными п. 3.1 настоящего Договора.
   27. Оферта – настоящая публичная оферта об оказании телематических услуг связи.
   28. Иные понятия употребляются в настоящем Договоре в значениях, указанных в Законе Луганской Народной Республики «О связи» от 10.11.2017 № 191-II (далее – Закон) и «Правилах оказания телематических услуг связи», утвержденных постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 30.07.2019 № 486/19 (далее – Правила).
2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
   1. Оператор связи принимает на себя обязательства предоставлять, а Абонент – принимать и оплачивать Услуги в соответствии с условиями, определенными настоящим Договором.
   2. Оператор связи оказывает Услуги на основании лицензии на «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передачи данных для целей передачи голосовой информации» № 00086 от 03.04.2019, лицензии на «Телематические услуги связи» № 00087 от 03.04.2019 (далее – Лицензии), а также Закона и Правил.
   3. Настоящий Договор является публичной офертой. К нему применяются условия, определенные ст. ст. 529 (Публичный договор), 531 (Договор присоединения), 547 (Приглашение делать оферты. Публичная оферта) Гражданского Кодекса Луганской Народной Республики. Условия настоящего Договора едины для всех Абонентов.
   4. Состав телематических услуг связи указан в приложении №3 к постановлению Совета Министров Луганской Народной Республики «Об утверждении Перечня платных услуг» (с изменениями) от 02.02.2016 № 51.
   5. Стоимость оказываемых Услуг по Договору утверждена приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики от 18.12.2020 № 273-ОД.
3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА
   1. Для заключения Договора заявитель подает заявление, утвержденной Оператором связи формы (приложение №2), на оказание телематических услуг связи (далее – Заявление) на сайт Оператора связи <https://rck.su>, или Оператору связи по номерам телефона: (0642) 50-10-11; (072) 105-01-05; (072) 104-01-04; (099) 964-28-43; (099) 606-40-47, или в местах обслуживания Абонентов по адресу: г. Луганск, кв. Еременко, 7з. Оператор связи регистрирует Заявление. Заявление является неотъемлемой частью Договора.
   2. Оператор связи в срок, не превышающий 3 (трех) дней со дня регистрации Заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети передачи данных.
   3. Оператор связи вправе отказать заявителю в заключении Договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных.
   4. Предоставление доступа к сети передачи данных осуществляется Оператором связи в течение 3-х (трех) дней с момента проверки наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети передачи данных и внесения заявителем авансового платежа за Услуги.
   5. Для пользования телематическими услугами связи Абонент обязан применять пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее установленным требованиям, предусмотренным законодательством Луганской Народной Республики.

Обязанность по предоставлению пользовательского (оконечного) оборудования и Абонентского терминала возлагается на Абонента.

* 1. Минимальный срок оказания Услуг – 30 календарных дней с момента подключения.
  2. Соединение с сетью связи Оператора связи осуществляется по технологии FTTB и Ethernet от точки присоединения сети передачи данных Оператора связи до пользовательского (оконечного) оборудования.
  3. Используемые абонентские интерфейсы: технология Ethernet – интерфейс Ethernet 10/100Base-T, подключенный с помощью разъема RJ-45 (или через стандартную розетку с разъемом RJ-45) к сетевой карте или адаптеру пользовательского (оконечного) оборудования с помощью протокола TCP/UDP.
  4. Технические показатели, характеризующие качество оказываемых телематических услуг связи обуславливается параметрами сети передачи данных, её полосой пропускания, доступностью услуги, задержкой и потерей пакетов.
  5. Технические нормы, оказываемых телематических услуг: полоса пропускания в сетях передачи данных - до 1 Гбит/с, доступность услуги - > 98%; задержка пакетов ⩽120ms; потеря пакетов ⩽ 1%.

1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
   1. Оператор связи обязан:
      1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики, Правилами, Лицензиями и Договором.
      2. Извещать Абонента через Средства уведомления Абонентов об изменении тарифных планов для оплаты Услуг не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых тарифных планов.
      3. Назначать по согласованию с Абонентом новые сроки оказания Услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы. (раздел 8 Договора).
      4. Оказывать Абоненту, при его обращении, услуги по устранению неисправностей Линии связи Оператора связи, препятствующей получению Абонентом Услуги в полном объеме (с учетом возможности доступа работников Оператора связи в помещение Абонента), не позднее 3 (третьего) рабочего дня с момента обращения Абонента в отдел по работе с Абонентами.
      5. Извещать Абонента через Средства уведомления Абонентов не позднее чем за 24 часа о действиях, предпринимаемых в соответствии с п.п. 4.2.5, 4.2.6 настоящего Договора
      6. Возобновить оказание Услуг Абоненту не позднее 3 (третьего) рабочего дня со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг (в случае приостановления Услуг).
      7. Обеспечить в целях оказания Услуг выделение Абонентскому терминалу сетевого адреса.
      8. При поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения такого запроса направить Абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в Договоре, с указанием даты прекращения оказания Услуг в случае неподтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:

* путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи;
* путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;
* с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления через Средства уведомления Абонентов.
  + 1. Повторно информировать Абонента в порядке, предусмотренном п. 4.1.8 настоящего Договора, о сроках прекращения оказания Услуг в случае неподтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в Договоре, не позднее чем за 3 (трое) суток до прекращения оказания Услуг.
    2. Обеспечить для Абонента возможность подтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в Договоре, путем представления Оператору связи документа, удостоверяющего личность, а также использования одного из предоставляемых Оператором связи способов, указанных в п. 4.1.8 настоящего Договора, проинформировав Абонента о таких способах при направлении ему запроса в соответствии с п. 4.1.8 настоящего Договора.
    3. Бесплатно и круглосуточно предоставлять Абоненту возможность получения справочной информации по телефону или через Личный кабинет Абонента. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с оказанием Услуг, такими как:
* предоставление информации об оказываемых телематических услугах связи;
* предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты Услуг, о территории оказания Услуг (зоне обслуживания);
* предоставление Абоненту информации о состоянии его лицевого счета;
* прием от Абонента информации о
* технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;
* предоставление информации о настройках абонентского терминала и/или пользовательского (оконечного) оборудования для пользования Услугами.
  + 1. Создавать условия для беспрепятственного доступа Абонентов, в том числе инвалидов, к объектам, предназначенным для работы с Абонентами, и местам оплаты Услуг, организованными Оператором связи.
    2. Своевременно зачислять платежи Абонента на лицевой счет.
    3. Бесплатно единоразово, при подключении Абонента, настроить Абонентский терминал (пользовательское (оконечное) оборудование).
    4. Проводить диагностику оборудования Абонента, консультации по техническим и программным средствам взаимодействия с линиями связи Оператора связи с целью улучшения качества оказываемых Услуг.
    5. В случае прекращения оказания Услуг по вине Оператора связи провести ремонтные работы и восстановить доступ Абонента к Услугам не позднее, чем до конца 3 (третьего) рабочего дня с момента обращения Абонента в отдел по работе с абонентами. Если проведение ремонтных работ связано с необходимостью выезда работников Оператора связи в зону ведения боевых действий или выезд сопряжен с угрозой их здоровью и жизни, восстановление доступа Абонента к Услугам откладывается до момента, когда проведение работ станет безопасным.
    6. Провести перерасчет оплаты Услуг в случае их отсутствия, по вине Оператора связи на срок более 3 (трех) календарных дней подряд с момента обращения Абонента в отдел по работе с Абонентами.
  1. Оператор связи имеет право:
     1. В одностороннем порядке изменять тарифные планы, условия Договора и приложения к нему. В таком случае Оператор связи обязан не менее чем за 10 (десять) дней сообщать о внесения изменений путем уведомления Абонентов через средства уведомления Абонентов. В случае несогласия с изменениями, Абонент имеет право расторгнуть Договор в соответствии с разделом 7 настоящего Договора.
     2. Ограничить предоставление Услуг без уведомления Абонента в случае возникновения отрицательного платежного баланса на Лицевом счете Абонента.
     3. Прекратить предоставление Услуг c уведомлением Абонента в случае ликвидации Оператора связи, прекращения действия лицензии, прав пользования линиями связи, в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Луганской Народной Республики.
     4. Оператор связи вправе отказать заявителю в заключении Договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к линии связи Оператора связи для оказания Услуг.
     5. Приостанавливать оказание Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных настоящим Договором, а также в случаях, установленных законодательством Луганской Народной Республики;
     6. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи Оператора связи.
     7. Приостанавливать предоставление Услуг при проведении плановых ремонтных или регламентных работ линий связи Оператора связи с уведомлением Абонентов об этом через средства уведомления Абонентов не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до такого приостановления.
     8. Приостанавливать предоставление Услуг без уведомления Абонентов в случаях возникновения обстоятельств, не зависящих от Оператора связи (аварийные ситуации и иные обстоятельства непреодолимой силы).
     9. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор связи в порядке, предусмотренном законодательством Луганской Народной Республики, вправе временно прекратить или ограничить оказание Услуг. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики имеют право на приоритетное пользование Услугами.
     10. Оказывать не только Услуги, предусмотренные Договором, но и услуги технологически неразрывно связанные с ними и направленные на повышение их потребительской ценности, если для этого не требуется отдельной лицензии. Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с Услугами по настоящему Договору и направленных на повышение их потребительской ценности, определяются Оператором связи.
     11. Информировать о ходе восстановительных работ и ликвидации последствий природных явлений (грозы, сильные ветровые порывы, обрывы магистральных кабелей и др.) в течение того периода времени, которое понадобится для восстановления работоспособности сети.
     12. Отказать Абоненту в доступе к линии связи, если принадлежащее Абоненту пользовательское (оконечное) оборудование не соответствует требованиям, установленным законодательством Луганской Народной Республики.
     13. Отказать в предоставлении Услуг, если пользовательское (оконечное) оборудование неисправно.
     14. В любое время расторгнуть Договор по соглашению Сторон, а также других случаях, указанных в п. 7.13 Договора.
     15. Оператор связи имеет право отказать Абоненту в заключении Договора, принятии и выполнении заявки на проведение сервисного обслуживания и др. ремонтных работ при наличии у Абонента признаков алкогольного или наркотического опьянения, или др. условиях, угрожающих жизни и здоровью работников Оператора связи.
     16. Для проведения профилактических (регламентных) работ допускаются технологические перерывы в виде полного или частичного прерывания оказания Услуг не чаще одного раза в месяц в рабочие дни не более чем на 8 (восемь) часов.
     17. В случае самовольного подключения Абонентской линии к Линии связи Оператора связи, Оператор связи имеет право отключать без права повторного подключения к Линии связи Оператора связи.
     18. Оператор связи имеет другие права, предусмотренные действующим законодательством Луганской Народной Республики.
  2. Абонент обязан:
     1. Вносить плату за оказанные ему Услуги и иные предусмотренные Договором услуги в полном объеме и в предусмотренный Договором срок.
     2. Использовать для получения Услуг пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям.
     3. Сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и/или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства.
     4. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и Пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
     5. Предпринимать меры по защите Абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;
     6. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего Абонентского терминала.
     7. При поступлении запроса от Оператора связи с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в Договоре, осуществить подтверждение персональных данных путем предоставления Оператору связи документа, удостоверяющего личность или одним из следующих предоставляемых оператором связи способом:
* путем направления Оператору связи электронного документа либо при осуществлении доступа к системе самообслуживания оператора связи, через которую Абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему Услуг и о расчетах с Оператором связи, а также к иной информации (Личный кабинет).
  + 1. При заключении Договора, в местах обслуживания Абонентов, предъявить документ, удостоверяющий личность Абонента, по требованию Оператора связи предоставлять его копию, заверенную Абонентом.
    2. Выполнять все условия и требования Договора.
    3. Самостоятельно следить за своим Лицевым счетом, информацией Оператора связи об изменениях Договора, а также о других технологических и организационных изменениях, публикуемых через средства уведомления Абонентов.
    4. Не использовать Услуги в коммерческих целях.
    5. Отключить пользовательское оборудование (оконечное оборудование) от линий связи Оператора связи при приближении грозового фронта (других сложных погодных условий).
    6. Обеспечить возможность беспрепятственного доступа к оборудованию работников Оператора связи.
    7. В случае отсутствия или некачественного предоставления Услуги обратиться в отдел по работе с абонентами любым из следующих способов: по номерам, указанным в разделе 11 Договора; через Личный кабинет Абонента
    8. Жалобы на отсутствие Услуги, в случае отсутствия заявки от Абонента удовлетворению не подлежат.
    9. В случае расторжения Договора Абонент имеет право обратиться к Оператору связи с требованием возврата денежных средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор связи обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток денежных средств.
    10. Обеспечивать конфиденциальность логина и пароля учетных данных. Абонент несет риск последствий утраты своих аунтефикационных данных.
    11. Абонент обязан соблюдать этику общения с работниками Оператора связи.
  1. Абонент имеет право:
     1. Отказаться от оплаты Услуг, не предусмотренных Договором и предоставленных ему без его согласия.
     2. Назначать по согласованию с Оператором связи новые сроки оказания Услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
     3. Требовать от Оператора связи исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых Абонент сообщает Оператору связи в предусмотренном Договором виде.
     4. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Услуг по Договору.
     5. На смену Тарифного плана на основании заявления, оформленного в Личном кабинете или в отделе по работе с абонентами.
     6. Требовать от Оператора связи соответствующего перерасчета размера оплаты за Услугу в случае ненадлежащего исполнения Оператором связи обязательств по Договору, согласно п.4.1.17 настоящего Договора.

1. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК, СРОКИ И ФОРМА РАСЧЕТОВ
   1. Стоимость Услуг, оказываемых Абоненту по Договору, утверждена приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики от 18.12.2020 № 273-ОД.
   2. Расчеты за Услуги осуществляются в российских рублях.
   3. При изменении стоимости оказываемых Услуг в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата за Услуги, Оператор связи производит Абоненту перерасчет с даты введения в действие соответствующих изменений, опубликованных согласно требованиям настоящего Договора.
   4. Абонент оплачивает Услуги авансовым платежом. Оператор связи ежедневно снимает с Лицевого счета Абонента плату равными частями в размере стоимости тарифного плана Услуг, предусмотренных Приложением №1 к Договору.
   5. Расчётный период в биллинговой системе Оператора связи начинается со дня активации Услуги. Стоимость Услуг определены в Приложении №1 к данному Договору, которое является неотъемлемой частью Договора.
   6. Система оплаты Услуг по настоящему Договору – абонентская. Расчетный период за оказанные Услуги составляет 1 (один) календарный день.
   7. Абонент самостоятельно обязан производить авансовые платежи по Договору таким образом, чтобы баланс его Лицевого счета оставался положительным в любой момент действия Договора.
   8. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей.
   9. В стоимость Услуг Оператора связи не входит размер платежей, оплачиваемых Абонентом в пользу третьих лиц при оплате Услуг Оператора связи (банковские комиссии, комиссии систем оплаты и т.д.).
   10. Абонент оплачивает Услуги Оператора связи в безналичной форме через любые почтовые отделения, банковские учреждения, финансовые центры и др. любым способом.
2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
   1. Ответственность Сторон:
      1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор связи и Абонент несут ответственность согласно действующему законодательству Луганской Народной Республики.
      2. Стороны Договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.
   2. Ответственность Оператора связи:
      1. Оператор связи несет ответственность следующих случаях:
         1. нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием Абонентской линии;
         2. нарушение предусмотренных Договором сроков оказания Услуг;
         3. неоказание Услуг, предусмотренных Договором;
         4. некачественное оказание Услуг;
         5. нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте – гражданине, ставших известными Оператору связи ввиду исполнения Договора.
      2. Оператор связи несет ответственность только за оказание Услуг в пределах своего оборудования. Ответственность за работоспособность принадлежащих Абоненту устройств (компьютер, роутер, телевизор и т.п.), а также установленных программ на устройствах, полностью лежит на Абоненте. Неработоспособность принадлежащего Абоненту устройства не может являться основанием для отсрочки платежей, обозначенных в настоящем Договоре.
      3. Оператор связи отвечает за невозможность получения Абонентом заявленных Услуг только в том случае, если невозможность их получения произошла по вине Оператора связи.
      4. Оператор связи не несет ответственность перед Абонентом за невыполнение обязательств по Договору в случае:
         1. повреждения, либо уничтожения технических средств и/или программного обеспечения Абонентского участка линии связи по вине Абонента или третьих лиц, а также в связи с иными обстоятельствами, не зависящими от воли Оператора связи, включая нормативные правовые акты исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, ограничивающие деятельность Оператора связи, гражданские волнения, эпидемии, наводнения, ураганы, пожары или другие стихийные бедствия, отключение электричества;
         2. своевременного уведомления Абонента о мероприятиях и/или обстоятельствах, перечисленных в п.п.4.2.1, 4.2.7 Договора.
      5. Кроме условий, предусмотренных п. 6.2.4 Договора, Оператор связи не несет ответственности за:
         1. режим работы источников информации первичного формирования, а также за содержание и качество предоставляемой им информации;
         2. содержание информации, передаваемой Абонентом через Лини связи Оператора связи;
         3. содержание информации, получаемой Абонентом из информационно-телекоммуникационной сети Интернет или других сетей;
         4. надлежащее функционирование и доступность отдельных сегментов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также за задержки, сбои или ухудшение качества при оказании Услуг, которые возникают по причинам, находящимся вне сферы контроля Оператора связи, в частности, повреждения задействованных в оказании Услуги оборудования и коммуникаций, недоступность серверов, находящихся вне зоны ответственности Оператора связи, ограничения скорости администраторами серверов, которые не являются собственностью Оператора связи и пр.;
         5. прямой или косвенный ущерб, нанесенный Абоненту во время пользования Услугами;
         6. нарушение Абонентом обязательств, предусмотренных Договором;
         7. убытки, понесенные Абонентом в результате пользования Услугами;
         8. перерывы в оказании Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору связи;
         9. функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Оператор связи не гарантирует возможность информационного обмена между теми узлами и сервисами, которые временно или постоянно недоступны через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;
         10. обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого для получения Услуг.
   3. Ответственность Абонента.
      1. Абонент несет ответственность перед Оператором связи в следующих случаях:
         1. неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
         2. нарушение правил эксплуатации Пользовательского (оконечного) оборудования и/или Абонентского терминала;
         3. нарушение запрета на подключение Пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям;
         4. совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора связи.
         5. Совершение действий приводящих, приводящих к нарушению предоставления услуг Оператором связи в следствии наложения Третьих лиц на Оператора связи (спам, действия вирусов, использования запрещённого Третьими лицами ПО, и т.д.).
      2. Абонент несет ответственность за распространение материалов порнографического характера, конфрафактных экземпляров произведений, вредоносного программного обеспечения со своего Абонентского терминала, спама.
      3. Абонент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики за все действия, предпринятые посредством пользования Услугами, а также их последствиям.
3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА
   1. Настоящий Договор считается заключенным с момента выполнения заявителем действий, указанным в п. п. 3.1, 3.4 (акцепт всех условий Договора) настоящего Договора и действует неопределенный срок.
   2. Оператор связи и Абонент вправе в любое время по соглашению сторон расторгнуть Договор при условии оплаты Абонентом оказанных Услуг.
   3. В случае нарушения Абонентом требований, установленных законодательством Луганской Народной Республики, Правилами или Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг, определенных условиями Договора, Оператор связи имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, письменно уведомив об этом Абонента, за исключением случаев, установленных Законом Луганской Народной Республики от 10.11.2017 № 191-II «О связи».

Если Абонент не устранит нарушение в течение 3 (трех) месяцев с даты получения им письменного уведомления Оператора связи о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор связи вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, за исключением случаев, установленных Законом Луганской Народной Республики от 10.11.2017 № 191-II «О связи».

* 1. По заявлению Абонента, оформленном в Личном кабинете или в отделе по работе с абонентами, Оператор связи обязан без расторжения Договора приостановить оказание Услуг Абоненту. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом. Приостановление оказания Услуг может выполнятся не чаще 1 (одного) раза в 90 (девяносто) календарных дней при наличии положительного баланса (авансового платежа). Заявление подается Абонентом не позднее 3 (трех) календарных дней до даты приостановления Услуг. Срок приостановления Услуги не может превышать 180 (сто восемьдесят) календарных дней. В случае, если Абонент не возобновит предоставление Услуги по истечении вышеуказанного срока, Оператор связи имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке.
  2. Если Абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено Пользовательское (оконечное) оборудование, действие Договора прекращается. При этом Оператор связи, являющийся стороной настоящего Договора, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 (тридцати) дней заключить с ним Договор.
  3. Оператор связи вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору в соответствии с п. 8.6 Договора и при этом, в случае причинения Абоненту прекращением Договора убытков, освобождается от их возмещения.
  4. Изменения в Договор вносятся путем их обнародования через Средства уведомления Абонентов или подписанием дополнительного соглашения по просьбе Абонента.
  5. Оператор связи вправе вносить изменения в Договор, путем уведомления Абонентов об этом через Средства уведомления Абонентов не менее чем за 10 (десять) календарных дней до дня вступления в силу таких изменений либо прекращения Договора.
  6. Внесение Абонентом платежа за Услуги после уведомления, указанного в п. 7.8 Договора, рассматривается Оператором связи как акцепт Абонентом изменений к Договору.
  7. При нарушении одной из Сторон условий Договора другая Сторона имеет право на одностороннее расторжение Договора, о чем письменно уведомляет Сторону, нарушившую условия Договора не менее, чем за 14 (четырнадцать) дней до даты расторжения Договора.
  8. Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при условии письменного уведомления Оператора связи не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты предполагаемого расторжения Договора, а также при отсутствии отрицательного баланса на Лицевом счете. Возврат остатков неизрасходованных денежных средств Абонента осуществляется на основании письменного заявления Абонента о возврате денежных средств по адресу г. Луганск, кв. Еременко, 7з. При написании заявления о возврате денежных средств Абонент обязан предоставить паспорт, идентификационный налоговый номер и квитанцию о последней оплате Услуг.
  9. Абонент вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке по причине непринятия изменений к Договору, путем уведомления об этом Оператора связи в письменном заявлении при отсутствии отрицательного баланса на Лицевом счете не позднее, чем за 3 (три) дня до дня прекращения Договора. Возврат остатков неизрасходованных денежных средств Абонента осуществляется согласно п. 7.11 Договора.
  10. Оператор связи вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в частности в связи с:
      1. оскорблением чести и достоинства работников Оператора связи в любой форме; угрозой их жизни и здоровью.
      2. установлением фактов порчи Абонентом аппаратных и/или программных средств линий связи Оператора связи, и/или Абонентских линий других Абонентов.
      3. созданиеАбонентомпрепятствийдля надлежащего выполнения Оператором связи условий Договора (не допуск работников Оператора связи для ремонта оборудования, выделенной линии (кабеля) и т.д.);
      4. иным невыполнением Абонентом обязательств по Договору.

1. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ
   1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора, если причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы, к которым, относятся (включая, но не ограничиваясь этим): стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, террористические акты, бунты, гражданские волнения, забастовки, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления, действия третьих лиц, препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.
   2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого продолжают действовать такие обстоятельства, без возмещения каких-либо убытков.
   3. Оператор связи, пострадавший от действий обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренных п. 8.1 Договора, обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения и с момента прекращения обстоятельств непреодолимой силы разместить информацию о возникновении и прекращении таких обстоятельств на сайте <https://rck.su> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. В случае, если действия непреодолимой силы препятствуют размещению информации о таких обстоятельствах на вышеуказанном сайте, Оператор связи в указанный выше срок обязан разместить информацию об обстоятельствах непреодолимой силы в любом из государственных средств массовой информации, распространяемых на территории, на которой действуют такие обстоятельства.
   4. Абонент, пострадавший от действий обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренных п. 8.1 Договора, обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения и с момента прекращения обстоятельств непреодолимой обязан сообщить о таких обстоятельствах Оператору связи в письменном виде, по адресу: г. Луганск, кв. Еременко, 7з. В случае, если действия непреодолимой силы препятствуют направлению письменного сообщения о наступлении таких обстоятельств, Абонент обязан сообщить об их наступлении на адрес электронной почты, указанный в разделе 11 Договора.
   5. В случае неуведомления другой Стороны о наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы, заинтересованная Сторона не вправе ссылаться на них как на основания для освобождения от ответственности, за исключением случаев, когда наступление подобных обстоятельств препятствует уведомлению.
   6. Если обстоятельства непреодолимой силы, от которых пострадал Оператор связи, длятся более 90 (девяноста) календарных дней подряд, то Оператор связи вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору на указанном основании путем размещения соответствующей информации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://rck.su>, либо, в случае невозможности размещения информации на данном сайте, путем размещения соответствующей информации в любом из государственных средств массовой информации, распространяемых на территории, на которой действуют такие обстоятельства. При этом Договор считается расторгнутым с даты, указанной в сообщении Оператора связи.
2. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ,

РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

* 1. В случае возникновения любых споров и разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров между Сторонами.
  2. Если споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленным действующим законодательством Луганской Народной Республики.
  3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Сторонами своих обязательств по Договору, Сторона, которая имеет претензии, обязана до обращения в суд направить другой Стороне письменную мотивированную претензию с указанием предъявляемых требований. Спор может быть передан на рассмотрение суда только после соблюдения досудебного (претензионного) порядка в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.
  4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств Оператором связи своих обязательств Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору связи претензию. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день в день ее получения.

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

К претензии прилагаются копия Договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – сведения о размере причиненного ущерба.

Претензия рассматривается Оператором связи в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии Оператор связи обязан сообщить в письменной форме предъявившим ее Абоненту в том числе посредствам направления письма в адрес, указанный в разделе 11 Договора. Если претензия признана Оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании Услуг, подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом.

Требования Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание Услуги средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления Услуг, признанные Оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок по окончанию срока рассмотрения претензии.

1. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА
   1. На период действия Договора, а также на период до истечения срока исковой давности по обязательствам, вытекающим из Договора, Абонент добровольно выражает свое согласие на обработку Оператором связи следующих персональных данных об Абоненте: фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства и адрес места установки Пользовательского (оконечного) оборудования, иные сведения, позволяющие идентифицировать Абонента или его Пользовательское (оконечное) оборудование, сведения о соединениях, трафике, начисленных, уплаченных платежах за Услуги, задолженности за полученные Услуги.

Под обработкой персональных данных следует понимать действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

* 1. Абонент выражает свое согласие на обработку и передачу его персональных данных Оператором связи третьим лицам в целях:
     1. исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания;
     2. в целях исполнения Договора третьим лицом — Оператором связи в случае уступки прав и обязанностей по Договору Оператором третьему лицу, являющемуся Оператором связи;
     3. в целях осуществления необходимых действий для взыскания с Абонента задолженности за полученные Услуги, предъявления иных требований к Абоненту в случае неисполнения (ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств по Договору), в том числе в случае уступки прав (требований), вытекающих из Договора, третьим лицам;
     4. в целях рассмотрения претензий Абонента, предъявляемых Абонентом как самому Оператору, так и третьим лицам (агентам Оператора связи, иным лицам, осуществляющим на основании Договора с Оператором связи абонентское и (или) сервисное обслуживание);
     5. Информационно-справочного обслуживания, в том числе для подготовки и распространения информации различными способами, в частности на магнитных носителях и с использованием средств телекоммуникации для оказания справочных и иных информационных услуг Оператором связи и (или) третьими лицами.
  2. Все правоотношения, возникающие в процессе исполнения Договора и не урегулированные Договором, регламентируются действующим законодательством Луганской Народной Республики.

1. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| ОПЕРАТОР СВЯЗИ:  Государственное унитарное предприятие Луганской Народной Республики  «Республиканские цифровые коммуникации»  Местонахождение юридического лица: 91011, Луганская Народная Республика, г. Луганск, Ленинский район, кв. Еременко д. 7з  ОГРН ЕГРЮЛ: 61120057 Р/с: 40602810801030366001 в Госбанке ЛНР г. Луганска БИК 611027201 Телефоны: (072)104-0-104;  (099)606-40-47; (0642)50-10-11  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Богучарсков  М.п. | ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Паспорт  Серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Номер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_« »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.  Л/С\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования г.Луганск\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение №1 к

публичному договору-оферте

об оказании телематических услуг связи

для физических лиц №\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Единица измерения | Стоимость за 1 календарный день, рос. руб. |
| 1 | Тарифный план «\_\_\_\_» | 1 календарный день |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Оператор связи  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Богучарсков  М.п. | Абонент  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |