

## УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «СОНЕТ»



ООО «СОНЕТ»  
143026, г. Москва, территория инновационного центра Сколково,  
Большой бульвар, д. 42, стр. 1, пом. 929  
р/с 40702810902630001925  
к/с 30101810200000000593  
в АО «Альфа-Банк»  
БИК 044525593

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Условия оказания услуг связи ООО «СОНЕТ» (далее – «Условия») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют отношения между Абонентом, пользующимся Услугами, и Оператором при оказании Услуг. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные правила оказания Услуг, чем те, которые указаны в настоящих Условиях, применяются правила отдельного соглашения.

2. Условия устанавливаются Оператором самостоятельно, в соответствии со статьями 435 и 437 Гражданского кодекса Российской Федерации являются публичной офертой и могут быть приняты физическим лицом (гражданином) или юридическим лицом не иначе как путем присоединения к Условиям в целом.

3. К отношениям Сторон, связанным с настоящими Условиями, применяются нормы права Российской Федерации.

4. Термины и определения, используемые в Условиях:

«Абонент» - пользователь услуг телефонной связи, с которым заключен Договор при выделении для этих целей абонентского номера (-ов) и/или уникального кода (-ов) идентификации;

«Абонентский номер» - назначаемый Оператором Абоненту номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключенное к Сети связи Абонентское устройство с установленным в нем идентификационным модулем;

«Абонентское устройство» - пользовательское (оконечное) оборудование (в том числе программное обеспечение), подключаемое к Сети связи;

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

«Баланс Лицевого счета» - величина, определяемая расчётным путём на основании данных Лицевого счёта, как разность между стоимостью потреблённых Абонентом Услуг и произведённой Абонентом оплатой;

«Биллинговая система» - автоматизированная система расчетов, представляющая собой аппаратно-программный комплекс Оператора, предназначенный для обеспечения автоматизации расчетов с Абонентами, а также для учета и обработки информации об оказанных Услугах и их оплате;

«Договор» - соглашение между Абонентом и Оператором о возмездном оказании Услуг (в том числе, настоящие Условия и Тарифный план, составляющие неотъемлемую часть Договора), определяющее взаимоотношения Сторон при оказании Услуг;

«Дополнительные услуги» - услуги, оказываемые Оператором непосредственно и/или с привлечением третьих лиц, технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности. Порядок оказания и оплаты, а также стоимость Дополнительных услуг определяются Оператором в условиях оказания соответствующей Дополнительной услуги либо доводятся до Абонентов иным способом;

«Единица тарификации» - единица измерения объема Услуги, стоимость которой устанавливается Оператором в Тарифном плане;

«Зона обслуживания» - территория, обслуживаемая Сетью связи, в пределах которой существует подтвержденная Оператором техническая возможность оказания Услуг;

«Идентификаторы» - Абонентский номер, номер идентификационного модуля, логин, пароль, ID и др., предоставленные Оператором и используемые по отдельности либо совместно для целей идентификации Абонента, в том числе кодовое слово, которое определяется Абонентом индивидуально и может указываться в Договоре;

«Идентификационный модуль» - электронный носитель информации, установленный в Абонентском устройстве, с помощью которого осуществляется идентификация Абонента, доступ Абонентского устройства к Сети связи, а также обеспечивается защита от несанкционированного использования Абонентского номера (-ов) и/или уникального кода (-ов) идентификации.

«Лицевой счет» - запись в Биллинговой системе, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг (Лицевой счет не является банковским счетом);

«Личный кабинет» - интерфейс, размещенный на Сайте Оператора, доступ к которому предоставляется Абонентам посредством Идентификаторов в целях самостоятельного управления Услугами и совершения иных действий, определяемых Оператором;

«Оператор» - Общество с ограниченной ответственностью «СОНЕТ», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, ОГРН 1117746465451, ИНН/КПП 7725726642/773101001, место нахождения: 143026, г. Москва, территория инновационного центра Сколково, Большой бульвар, д. 42, стр. 1, пом. 929;

«Порог отключения» - установленный Оператором в Тарифном плане минимально допустимый уровень Баланса лицевого счета, при достижении которого Оператор приостанавливает оказание Услуг Абоненту;

«Расчетный период» - интервал времени, равный одному календарному месяцу, в котором Абоненту оказывались Услуги;

«Роуминг» - обеспечение Оператором возможности Абоненту с применением идентификационного модуля пользоваться Услугами, оказываемыми другим оператором связи, с которым у Абонента Договор не заключен. Информация о территории и наименованиях операторов связи, где Абоненту предоставляется Роуминг, доступна на Сайте Оператора;

«Сайт Оператора» - ресурс Оператора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, размещенный по адресу: [www.easy4.pro](http://www.easy4.pro).

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

«Сторона» - Абонент или Оператор, именуемые в отдельности;

«Стороны» - Абонент и Оператор, именуемые совместно;

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

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

«Услуги» - именуемые совместно термины «Услуга связи» и «Дополнительные услуги»;

## **II. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА**

5. Договор вступает в силу и становится обязательным для Оператора и Абонента с момента его заключения.

6. Оператор приступает к оказанию Услуг после заключения Договора и поступления на расчетный счет Оператора оплаты, предусмотренной Тарифным планом и/или Договором, если иное не согласовано Сторонами.

7. При заключении Договора Абоненту назначается Абонентский номер (номера), предоставляется Идентификационный модуль (-и) и необходимая абонентская документация. Если иное не предусмотрено соглашением Сторон, Абонентский номер назначается Абоненту только на период равный сроку действия Договора.

8. Если Сторонами не предусмотрено в письменной форме иное, Договор считается заключенным на неопределенный срок. По желанию Абонента может быть заключен срочный Договор.

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

на получение рекламы при использовании Услуг, а также на использование сведений об Абоненте в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке, в том числе путем прямых контактов с Абонентом;

на использование сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи», в системе информационно-справочного обслуживания Оператором или третьими лицами в целях оказания справочных и иных информационных услуг Оператором или третьими лицами. Предусмотренное настоящим абзацем согласие распространяется на случаи, когда необходимость его получения предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами. Указанное использование осуществляется с использованием средств автоматизации или без использования таких средств и подразумевает, в том числе, сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение сведений об Абоненте, включение сведений об Абоненте в данные для информационно-справочного обслуживания, в том числе трансграничную передачу сведений об Абоненте для целей оказания Дополнительных услуг;

на получение счетов и иной абонентской информации через Личный кабинет.

10. Абонент имеет право выразить свой отказ от осуществления каких-либо действий, указанных в пункте 9 Условий, при заключении Договора, путем направления Оператору письменного уведомления либо путем совершения с использованием Идентификаторов конклюдентных действий, определенных Оператором.

11. Договор может быть изменен путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий с использованием Идентификаторов и/или посредством Личного кабинета, которые в соответствии с пунктом 47 Условий позволяют идентифицировать Абонента и установить его волеизъявление.

12. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора при условии оплаты оказанных Услуг, при этом Абонент направляет Оператору заявление в письменной форме об одностороннем отказе от исполнения Договора. Дата принятия (регистрации) заявления Оператором либо более поздняя дата, указанная в заявлении, является датой расторжения Договора.

13. Стороны также согласились считать односторонним отказом Абонента от исполнения Договора неиспользование им платных Услуг в течение 90 (Девяносто) календарных дней, если иное не определено в Тарифном плане.

14. Настоящим устанавливается, что уведомлением об изменении Договора, в том числе настоящих Условий, является опубликование текста изменений соответствующего документа на Сайте Оператора, а также доведение указанных изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу. Принятием Абонентом указанных изменений, в том числе указанных в пункте 27 Условий, являются конклюдентные действия по использованию и/или оплате Услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу, а также отсутствие отказа от таких изменений, направленного Абонентом в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Договора.

15. В целях исполнения Оператором как лицом, осуществляющим операции с денежными средствами, требований Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Оператор ежегодно, а также в случае возникновения сомнений в достоверности и точности ранее полученных от Абонента данных, обновляет актуальность сведений об Абоненте, указанных в Договоре, а также сведений о представителе, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах (при наличии) Абонента. В случае непредставления Абонентом информации Оператору, сведения об

Абоненте, его представителе, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах (при наличии) считаются обновленными.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА**

16. Абонент вправе:

а) получать необходимую и достоверную информацию об Operаторе, режиме его работы, оказываемых Услугах;

б) требовать перерасчета стоимости оказанных Услуг вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за Услуги, в связи с непредоставлением Услуг не по вине Абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;

в) отказаться от оплаты Услуг, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных Договором;

г) получать на условиях, установленных Operатором, и за отдельную плату детализацию счета по всем видам Услуг с указанием даты и времени всех состоявшихся за запрашиваемый период соединений, их продолжительности и Абонентских номеров;

д) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, сохранить Абонентский номер в пределах территории субъекта РФ в случае перенесения Абонентского номера;

е) в установленном Operатором порядке изменять используемый перечень Услуг, Тарифный план, а также иные условия Договора с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов, в том числе посредством Личного кабинета;

ж) обратиться к Operатору с письменным заявлением о блокировке Абонентского номера. Минимальный и максимальный срок блокировки Абонентского номера может быть ограничен Operатором. При этом с Абонента взимается плата за весь период блокировки, указанный в заявлении Абонента, если она предусмотрена Тарифным планом;

з) в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в соответствии с пунктами 12 и 13 Условий.

17. Абонент обязан:

а) ознакомиться с Условиями, Зоной обслуживания Сети связи, перечнем возможных Услуг и тарифами на Услуги (в том числе тарифами на Услуги при пользовании Роумингом) до начала пользования Услугами на Сайте Operатора или в местах продаж и обслуживания Абонентов Operатора;

б) в полном объеме и сроки, которые определены Договором, вносить плату за оказанные Operатором Услуги;

в) в случае перенесения Абонентского номера погасить задолженность за оказанные Услуги в отношении переносимого Абонентского номера;

г) в случае отмены доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения юридических действий по Договору представителю Абонента, Абонент обязан незамедлительно в письменной форме уведомить об этом Operатора. До момента получения Operатором письменного уведомления об отмене доверенности или прекращении действия иного документа, предоставляющего право совершения юридических действий по Договору представителю Абонента, действия Operатора по выполнению поручений уполномоченного представителя Абонента, действующего на основании такой доверенности или такого документа, считаются надлежащим образом исполненными;

д) в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней сообщать Operатору об изменениях персональных данных (фамилии, имени, отчества, реквизитов основного документа, удостоверяющего личность, наименования (фирменного наименования) юридического лица, места жительства (места нахождения));

е) пользоваться Услугами в соответствии с условиями Договора. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Operатору и/или третьим лицам, в том числе не распространять и не способствовать распространению вредоносного программного обеспечения со своего Абонентского устройства, не фальсифицировать IP-адреса,

Абонентские номера, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора и третьих лиц;

ж) незамедлительно устно и в течение 3 (трёх) календарных дней письменно информировать Оператора с момента, когда Абоненту стало известно о наступлении указанного ниже события:

о краже или пропаже документа, удостоверяющего личность, если Абонент – физическое лицо, о несанкционированных случаях, когда (код) пароль стал известен третьему лицу;

о потере, пропаже или краже Идентификационного модуля Абонента. В случае утраты Идентификационного модуля Абонент продолжает нести обязательства и ответственность, предусмотренную настоящими Условиями, до момента получения Оператором письменного сообщения об утрате;

о начале процедуры банкротства в отношении Абонента, о принятом решении о добровольной ликвидации Абонента-юридического лица;

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

з) воздерживаться от использования Услуг в местах, где существует ограничение на использование радиопередающих устройств или нормы на допускаемые уровни радиоизлучения;

е) использовать для подключения к Сети связи Абонентское устройство, соответствующее установленным нормативным требованиям для данного вида услуг связи;

и) не допускать использование Идентификационного модуля третьими лицами в целях снятия с нее информации, копирования информации, изготовления дубликатов Идентификационного модуля, а также осуществления других противоправных действий;

к) не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для проведения каких-либо рекламных кампаний, конкурсов, концертов, викторин, опросов, массовых рассылок, организации автоматизированных центров, шлюзов, а также для осуществления иных действий, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором;

л) ежеквартально представлять Оператору заверенный надлежащим образом список лиц, использующих оборудование Абонента-юридического лица, содержащий фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность этих лиц, а в случае изменения фактических пользователей оборудования юридического лица – представлять сведения о новых пользователях не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня, когда об этом стало известно;

м) Абонент–физическое лицо обязано использовать Услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и получением дохода;

н) при поступлении запроса от Оператора с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в Договоре, осуществить подтверждение персональных данных в порядке, определенном Оператором;

о) предоставлять Оператору в письменном виде информацию о своих представителях, выгодоприобретателях, учредителях (участниках) и бенефициарных владельцах, необходимую для исполнения Оператором как лицом, осуществляющим операции с денежными средствами, требований Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма";

п) В соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", подписывая Договор, Абонент подтверждает, что он не является должностным лицом международной организации; иностранным публичным должностным лицом, его супругом, близким родственником (родственником по прямой восходящей или нисходящей линии (родителем или ребенком, бабушкой, бабушкой или внуком), полнородным или неполнородным (имеющим общего отца или мать), братом или сестрой, усыновителем или усыновленным; лицом, замещающим (занимающим) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации

Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации. В случае если Абонент является кем-либо из указанных лиц, он уведомляет Оператора о данном факте при подписании информационной карты и сообщает Оператору более подробные сведения, касающиеся данного факта. В случае если Абонент стал относиться к указанной категории лиц в течение срока действия Договора, Абонент обязан уведомить об этом Оператора и предоставить необходимую информацию, относящуюся к данному факту. Предоставление Абонентом указанных в настоящем пункте сведений осуществляется в письменном виде посредством заполнения анкеты по форме, установленной Оператором.

18. Оператор вправе:

а) осуществлять модернизацию, реконструкцию Сети связи, а также производить в ней технические и/или влияющие на использование Услуг изменения, прибегая к ограничению или прекращению оказания Услуг, а также изменять Абонентский номер, уникальный код идентификации и взаимосвязанный с ним дополнительный номер, предоставленный Абоненту, предварительно уведомив Абонента в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации;

б) приостановить оказание Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом условий Договора, а также требований действующего законодательства Российской Федерации;

в) самостоятельно устанавливать и изменять тарифы на Услуги, принципы тарификации, виды тарификации, Единицу тарификации и порядок оплаты неполной Единицы тарификации в порядке, установленном в пункте 14 Условий;

г) устанавливать максимальную продолжительность одного непрерывного соединения. Информация о максимальной продолжительности соединения предоставляется на Сайте Оператора.

19. Оператор обязан:

а) оказывать Абоненту те Услуги, на оказание которых Оператору выданы лицензии и присутствует техническая возможность их оказания;

б) предоставлять необходимую для заключения и исполнения Договора информацию. Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Абонентов в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора, а также на Сайте Оператора;

в) предоставлять бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги (в том числе путем доведения информации через Сайт Оператора):

предоставление справочной информации об оказываемых Услугах, о тарифах на Услуги, о состоянии Лицевого счета, в том числе о задолженности по оплате Услуг;

предоставление информации о зоне обслуживания своей Сети связи;

прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию Услугами;

предоставление информации о настройках Абонентского устройства для пользования Услугами.

г) предоставлять Абоненту возможность вызова экстренных оперативных служб;

д) в течение 20 (двадцати) дней со дня заключения Сторонами каждого нового Договора, предоставлять Абоненту с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» сведения о заключенных им с Оператором Договорах. Способ предоставления сведений определяется Абонентом в Договоре. Если Абонентом не избран способ предоставления сведений, такие сведения предоставляются Оператором посредством Личного кабинета;

е) в случае приостановления оказания Услуг возобновлять оказание Услуг Абоненту в течение 3 (трех) календарных дней со дня оплаты Абонентом задолженности перед Оператором или представления Абонентом документов, подтверждающих оплату задолженности за оказанные Услуги и внесения необходимых платежей в соответствии с условиями Договора;

ж) устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами.

з) принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные действующим законодательством Российской Федерации требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

20. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту, определяется выбранным Абонентом Тарифным планом и дополнительными заказами Абонента, поданными в форме, предусмотренной Договором, или дополнительно определенными Оператором способами. Перечень Услуг также определяется в соответствии с лицензиями, возможностями Сети связи и Абонентского устройства. Перечень Услуг при Роуминге зависит также от возможностей сети связи роумингового оператора.

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

22. Оператор предоставляет Услуги в Зоне обслуживания Сети связи круглосуточно, ежедневно, в соответствии с условиями лицензий на оказание соответствующих услуг связи. Зона обслуживания Сети связи определяется на основе компьютерного моделирования и подтверждена результатами натуральных испытаний, что не гарантирует предоставление Услуг в каждой конкретной точке нахождения Абонента.

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

24. Оказываемые Абоненту Услуги в силу конструктивных особенностей Сети связи зависят от качества оборудования (проводных телефонных линий) операторов местной, междугородной и/или международной связи, которое находится вне компетенции Оператора, а также от инфраструктуры радиодоступа иных операторов связи, задействованных Оператором при оказании Услуг.

#### **IV. ФОРМА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ**

25. Тарифы на Услуги, Единица тарификации и порядок оплаты неполной Единицы тарификации устанавливаются Оператором самостоятельно. Тарифы на Услуги, действующие на дату заключения Договора и выбранные Абонентом, указываются в Тарифном плане, который составляет неотъемлемую часть Договора.

26. Информация о действующих и новых тарифах на Услуги (Тарифных планах) предоставляется в местах продаж и обслуживания Оператора, а также на Сайте Оператора.

27. Оператор вправе устанавливать, изменять в одностороннем порядке тарифы (Тарифный план), принципы тарификации, виды тарификации, Единицу тарификации и порядок оплаты неполной Единицы тарификации при условии предварительного извещения Абонента о таких изменениях путем размещения информации об изменениях на Сайте Оператора и/или иными способами, установленными Договором и/или действующим законодательством РФ, не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений.

28. Если Договором, Тарифным планом, условиями оказания отдельных Услуг или дополнительным соглашением к Договору не установлены условия и порядок применения кредитной системы оплаты (отложенного платежа), Абонент оплачивает Услуги посредством авансовой системы оплаты (авансового платежа).

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

30. При авансовой системе расчетов Абонент имеет право пользоваться Услугами Оператора при состоянии Баланса Лицевого счета Абонента, превышающем Порог отключения. Сумма авансового платежа определяется Абонентом самостоятельно. Оператор имеет право не предоставлять Услуги Абоненту до поступления оплаты от Абонента в размере, превышающем Порог отключения. При этом Оператор вправе с согласия Абонента, переданного Оператору с

использованием Идентификаторов, продолжить оказание Услуг сверх суммы внесенных денежных средств.

31. Абонент вправе обратиться к Оператору за возвратом денежных средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор возвращает неиспользованный остаток денежных средств после проведения всех взаиморасчетов в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней.

32. При оплате Услуг с применением кредитной системы оплаты оказанные Услуги оплачиваются по окончании Расчетного периода. Абонент обязан оплатить Услуги не позднее 20 (двадцати) календарных дней после окончания Расчетного периода, если иное не установлено Оператором.

33. При кредитной системе оплаты Абонент имеет право пользоваться Услугами в пределах предоставленного кредитного лимита, определяемого и изменяемого Оператором. Оператор приостанавливает оказание Услуг при достижении Баланса Лицевого счёта величины кредитного лимита. Возобновление предоставления Услуг производится после пополнения лицевого счёта Абонента свыше величины кредитного лимита.

34. Меры по ограничению предоставления Услуг, указанные в пунктах 30 и 33 Условий, могут не применяться Оператором в следующих случаях:

до завершения установленного соединения;

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

при оказании и тарификации Услуг в Роуминге в соответствии с пунктом 38 Условий;

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

35. Расчеты между Оператором и Абонентом могут осуществляться в наличной и безналичной форме. Расчеты между Оператором и Абонентом производятся в российских рублях.

36. Датой исполнения денежного обязательства Абонента считается дата внесения денежных средств на расчетный счет или в кассу Оператора либо в кассу уполномоченного им лица.

37. Абонент производит оплату за Услуги с указанием лицевого счёта и/или Абонентского номера. Для целей расчета за оказанные Услуги используется тот тариф, который действовал на момент установления соответствующего соединения.

38. Расчеты за предоставленные Услуги в Роуминге производятся по мере поступления в Биллинговую систему сведений об оказанных Услугах от других операторов. В зависимости от технических особенностей в процедуре обмена информацией об объеме оказанных Абоненту Услуг между Оператором и роуминговым партнером Оператора списание денежных средств с лицевого счёта может осуществляться с задержкой до 30 (тридцати) дней. В связи с этим Услуги в Роуминге могут быть предоставлены при нулевом остатке на Лицевом счете с отсрочкой оплаты на указанный срок, что может привести к отрицательному остатку на Лицевом счете.

39. Стороны установили, что в случае неисполнения Абонентом обязательств по оплате оказанных Услуг в сроки, установленные в настоящих Условиях, указанное обязательство прекращается зачетом встречного обязательства Оператора перед Абонентом по оказанию Услуг связи, возникшего в рамках иных заключенных Сторонами Договоров в размере равной сумме возникшей задолженности. При этом баланс лицевых счетов, выделенных по таким иным заключенным Сторонами Договорам, остается положительным. Оператор заблаговременно уведомляет Абонента о намерении применить данное условие посредством направления короткого текстового сообщения на Абонентский номер. Абонент вправе прекратить действие настоящего условия путем направления Оператору с использованием Идентификаторов соответствующего уведомления до момента возникновения задолженности перед Оператором.

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

41. Счета за оказанные Услуги выставляется Оператором за Расчетный период по реквизитам, указанным Абонентом в Договоре. Если доставка счёта заказана Абонентом, Оператор осуществляет доставку счёта по адресу и способом, согласованными Сторонами, не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом. Если Абонент не заказывает доставку счёта, то получение счетов осуществляется Оператором через Личный кабинет либо Абонент вправе в любое



время получить счета в местах продаж и обслуживания Оператора по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты окончания Расчетного периода.

42. Неполучение или задержка в получении счетов Абонентом не является основанием для отказа от оплаты Абонентом Услуг или основанием для получения отсрочки или рассрочки по оплате Услуг.

## **V. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**

43. Абонент имеет возможность использовать Личный кабинет для осуществления следующих действий:

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

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

изменения перечня оказываемых Услуг и/или Дополнительных услуг, Тарифного плана, иных условий Договора;

получение сведений о заключенных Оператором с Абонентом договорах об оказании услуг связи.

44. Доступ в Личный кабинет предоставляется Абоненту на Сайте Оператора посредством использования Идентификаторов.

45. Абонент несет ответственность за сохранность предоставленных Оператором Идентификаторов и за убытки, которые могут возникнуть по причине передачи Идентификаторов третьим лицам.

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

47. Все действия, запросы и распоряжения (телефонограммы) Абонента, переданные Оператору с использованием Идентификаторов, в том числе, совершенные посредством Личного кабинета, считаются совершенными Абонентом и имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы (совершены) лично Абонентом в присутствии уполномоченного представителя Оператора.

## **VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

48. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

49. В случае несоблюдения Абонентом условия, указанного в подпункте «ж» пункта 17 Условий, он несет обязательства по оплате оказанных Оператором Услуг, полученных с использованием утерянного Идентификационного модуля, в том числе в случае взлома персонального идентификационного номера (PIN-кода), вплоть до момента получения Оператором письменного заявления об ее утрате.

## **VII. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

50. Рассмотрение претензии Абонента осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

51. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд. Спор может быть передан на рассмотрение в суд лишь после соблюдения Абонентом досудебного (претензионного) порядка в соответствии со статьей 55 Федерального закона от 07 июля 2003 г. №126-ФЗ «О связи».

52. Рассмотрение споров о защите прав потребителей производится в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Рассмотрение споров Оператора к

Абоненту производится в суде по месту нахождения Оператора или его обособленного подразделения.

#### **VIII. РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕНЗИЙ ОПЕРАТОРА**

53. Лицензии, выданные Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций: № 162499 от 28.07.2016; № 162607 от 19.02.2018; № 162603 от 19.02.2018; 162603 от 19.02.2018.

#### **IX. ТЕХНИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПОКАЗАТЕЛИ УСЛУГ**

54. Технические нормы и показатели, характеризующие качество телематических услуг связи и услуг по передаче данных, оказываемых Оператором, приведены в Приложении № 1 к настоящим Условиям.

**Технические показатели, характеризующие качество  
телематических услуг связи и услуг по передаче данных  
ООО «СОНЕТ»**

**1 Термины и сокращения**

**Бит в секунду (Кбит/с, Мбит/с)** – базовая единица измерения скорости передачи информации, используемая на физическом уровне.

**Временной слот** – временной интервал на кадре цифрового потока, занимающий одну восьмую часть кадра и предназначенный для передачи сигнала одного информационного канала в радиоканале.

**2 Услуги связи по передаче данных и телематические услуги связи, предоставляемые с использованием каналов передачи данных сети подвижной радиотелефонной связи оператора ООО «СОНЕТ» (далее – «Оператор»).**

**2.1 Условия оказания услуг**

2.1.1 Сеть подвижной радиотелефонной связи (далее – «Сеть») Оператора построена и работает на оборудовании стандартов<sup>1</sup>:

- GSM/DCS (сеть 2G)
- UMTS (сеть 3G)
- LTE (сеть 4G)

2.1.2 Услуги связи по передаче данных и телематические услуги связи (доступ в Интернет) предоставляются с использованием каналов передачи данных Сети.

2.1.3 Услуги связи в Сети предоставляются Абонентам в пределах объявленной Зоны радиопокрытия сети Оператора. Информация о Зоне радиопокрытия Сети Оператора может быть получена в офисах обслуживания Оператора или на сайте по адресу: [www.easy4.pro](http://www.easy4.pro).

2.1.4 Доступ Абонентов Сети к телематическим услугам связи обеспечивается посредством абонентского оборудования. Абонентское оборудование должно поддерживать работу в сетях связи следующих стандартов: GSM/GPRS/EDGE/UMTS/HSPA+/DC-HSPA+/LTE. Точка доступа к Сети – радиointерфейс базовых станций стандартов 2G/GSM, 3G/UMTS и 4G/LTE (абонентский интерфейс).

2.1.5 Абонентский интерфейс в соответствии с используемыми стандартами GSM/DCS (сеть 2G), 3G/UMTS (сеть 3G), 4G/LTE (сеть 4G) является групповым интерфейсом, используемым всеми абонентами, обслуживаемыми в одной и той же соте Сети. В зависимости от стандарта связи применяется временное, частотно-временное или кодовое разделение каналов.

2.1.6 Для работы в Сети абонентское оборудование должно соответствовать требованиям, перечисленным в Условиях оказания услуг подвижной связи Оператора, и быть настроено Абонентом согласно настройкам, полученным у Оператора в соответствии с Условиями оказания услуг подвижной связи Оператора.

2.1.7 Настройки абонентского оборудования, необходимые для доступа к телематическим услугам связи (доступ в Интернет), в том числе точка доступа (APN), могут быть получены Абонентом в офисах обслуживания Оператора, контактном центре, на сайте Оператора по адресу: [www.easy4.pro](http://www.easy4.pro).

2.1.8 Доступ к телематическим услугам связи (доступ в Интернет) обеспечивается с использованием одного из поддерживаемых Сетью и абонентским оборудованием режима передачи данных.

2.1.9 Доступ к услугам по передаче данных предоставляется с использованием специально организованных для этого точек доступа к услуге (APN).

<sup>1</sup> Стандарты международных органов сертификации и стандартизации 3GPP и ETSI.

2.1.10 В зависимости от технологий, поддерживаемых абонентским оборудованием и Сетью в соответствующей локальной зоне, передача данных может осуществляться в Сети:

- 2G в пакетном режиме (с использованием протоколов GPRS/EDGE);
- 3G в пакетном режиме (с использованием протоколов UMTS/HSPA+/ DC-HSPA+);
- 4G в пакетном режиме (с использованием протоколов LTE).

## **2.2 Значения показателей качества обслуживания**

2.2.1 Передача данных в коммутируемом режиме по технологии CSD не обеспечивается, т.к. данный режим предназначен в основном для предоставления услуг передачи данных при использовании Абонентами устаревшего абонентского оборудования, которое не поддерживает пакетную передачу данных.

2.2.2 Передача данных в пакетном режиме в сети 2G обеспечивается в пределах покрытия сети 2G (т.е. не в каждом субъекте РФ) с применением технологий GPRS/EDGE. В сети 2G для передачи данных одному или нескольким Абонентам на радиointерфейсе выделяется временной слот. В зависимости от класса абонентского оборудования и нагрузки на Сеть Абоненту может выделяться один или несколько временных слотов.

2.2.3 Полоса пропускания характеризуется максимальной скоростью передачи данных на радиointерфейсе. Максимальная скорость пакетной передачи данных в Сети 2G по технологии GPRS/EDGE, достижимая при идеальных условиях радиоприема и отсутствии в соте других Абонентов, приведена в Таблице №1.

2.2.4 Скорость передачи данных зависит от состояния линии связи и соответственно используемой кодовой схемы и вида модуляции, которые устанавливаются автоматически по результатам оценки текущего качества радиоканала. При ухудшении условий радиоприема Сеть автоматически выбирается кодовая схема и вид модуляции, обеспечивающие максимально возможную скорость, при которой обеспечивается отсутствие ошибок в передаваемом потоке данных.

2.2.5 Передача данных в пакетном режиме в Сети 3G обеспечивается в пределах покрытия Сети 3G по стандарту UMTS (WCDMA). При этом режим пакетной передачи данных обеспечивается по технологии R99 (версия стандарта R99), а в режиме улучшенной пакетной передачи данных – по технологии HSPA+ (версия стандарта 3GPP Rel.8) и DC-HSPA+.

2.2.6 Полоса пропускания характеризуется максимальной скоростью передачи данных на радиointерфейсе. Максимальная скорость цифрового потока при пакетной передаче данных в Сети 3G Оператора на радиointерфейсе (физический уровень), достижимая при идеальных условиях радиоприема и отсутствии в соте других Абонентов составляет:

- по технологии R99: 384 Кбит/с в направлении к и от Абонента
- по технологии HSPA+: 21 Мбит/с в направлении к Абоненту и 5,76 Мбит/с в направлении от Абонента
- по технологии DC-HSPA+: от 42 Мбит/с в направлении к Абоненту

2.2.7 Передача данных в пакетном режиме в Сети 4G обеспечивается в пределах покрытия Сети 4G по стандарту LTE. При этом значения пользовательской скорости передачи данных, в зависимости от применяемой модуляции и способа кодирования в радиоканале для разных условий, могут составлять для LTE-до 75 Мбит/с.

2.2.8 Практически доступная Абоненту скорость передачи данных на физическом уровне, как правило, ниже указанной и зависит от числа одновременно работающих Абонентов, категории абонентского оборудования (Таблица №1), используемого тарифа, условий радиоприема, а также регуляторных ограничений на максимально излучаемую мощность сигнала.

2.2.9 Скорость передачи данных на уровне приложений ниже доступной Абоненту скорости передачи данных на физическом уровне на 60-85% и более – в зависимости от используемого протокола и приложения. Скорость передачи данных не может быть выше скорости трафика данных, которую создают используемые Абонентом приложения и сервер, с которым установлено пакетное соединение.

2.2.10 Алгоритмы работы Сети обеспечивают предоставление Абоненту услуги передачи данных с наибольшей возможной при изменении условий радиоприема и числа одновременно

работающих Абонентов.

2.2.11 Скорость передачи данных на уровне приложений ниже доступной Абоненту скорости передачи данных на физическом уровне на 60-85% и более – в зависимости от используемого протокола и приложения. Скорость передачи данных не может быть выше скорости трафика данных, которую создают используемые Абонентом приложения и сервер, с которым установлено пакетное соединение.

2.2.12 Алгоритмы работы Сети обеспечивают предоставление Абоненту услуги передачи данных с наибольшей возможной при изменении условий радиоприема и числа одновременно работающих пользователей.

2.2.13 Успешность установления сессии при пакетной передаче данных с сервером, установленным в Сети, или на пограничном шлюзе (в среднем по Сети) составляет не менее 94% (в среднем по Сети) при условии, что абонентское оборудование получило доступ к службе передачи данных.

2.2.14 Услуги предоставляются Абоненту с выделением максимально возможного на данный момент количества ресурсов Сети для обеспечения наиболее высокого качества связи. В связи с возможностью динамического перераспределения ресурсов Сети между несколькими Абонентами, скорость передачи данных, характеристики достоверности и надежности передачи информации, временные задержки или их диапазоны могут изменяться, в том числе в процессе передачи данных.

2.2.15 Приведенные выше значения технических показателей, характеризующих качество услуг, указаны для расчетных условий радиоприема. В этих условиях в зависимости от типа и прошивки применяемого абонентского оборудования его индикатор уровня сигнала показывает, как правило, не менее половины от максимального уровня.

2.2.16 Из-за особенностей распространения радиосигналов, рельефа, метеоусловий (сильных осадков), изменения ландшафта (в том числе в результате строительства), изменяющих условия распространения радиоволн или увеличивающих их затухание, а также внутри зданий, в тоннелях, подвалах и иных подземных сооружениях могут возникать локальные зоны замирания и/или затухания сигнала, что приводит к снижению качества услуг связи в таких зонах относительно заявленного уровня и снижению скорости услуг передачи данных.

**Таблица №1. Максимальные скорости пакетной передачи данных в Сети**

Стандарт сети	Технология	Модуляция	Скорость передачи данных к абоненту/от абонента	Полоса сигнала
GSM	GPRS	GMSK	до 20* Кбит/с / до 20* Кбит/с	200 кГц
	EDGE	8PSK	до 59,2* Кбит/с / до 59,2* Кбит/с	200 кГц
UMTS	R99 WCDMA	QPSK	до 384 Кбит/с / до 384 Кбит/с	5 МГц
	HSDPA	16QAM / QPSK	до 14,4 Мбит/с / до 5,76 Мбит/с	5 МГц
	HSPA+	64QAM / 16QAM	до 21 Мбит/с / до 11,5 Мбит/с	5 МГц
	DC HSPA+	64QAM / 16QAM	до 42 Мбит/с / до 23 Мбит/с	10 МГц
LTE	MIMO 2×2	64QAM	до 150 Мбит/с / до 75 Мбит/с	20 МГц**

### 3 Качество радиотелефонной связи Оператора

3.1 Качество подвижной радиотелефонной связи в Зоне радиопокрытия Сети соответствует действующим в Российской Федерации техническим нормам и имеющимся лицензиям. Технические показатели и нормы, в соответствии с которыми оказываются услуги связи, размещены на сайте Оператора ([www.easy4.pro](http://www.easy4.pro)) и являются неотъемлемой частью Договора. Оператор предоставляет услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения с соблюдением требований действующего законодательства, лицензии необходимых ремонтных и профилактических работ.

3.2 Предоставляемая Абоненту подвижная радиотелефонная связь в силу конструктивных особенностей Сети зависит от качества оборудования операторов местных проводных телефонных линий, оборудования операторов международной и междугородной связи.

3.3 Оператор не несет ответственности за недостатки Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям абонентского оборудования, либо абонентского оборудования, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором.

Оператор не гарантирует абсолютно бесперебойный доступ к Услугам и обеспечение передачи данных на максимально возможной скорости.

### 4 Технические спецификации

4.1 Руководящий документ РД 45.129-2000 «Телематические службы».

4.2 Руководящий документ РД 45.134-2000 «Средства технические телематических служб. Общие технические требования».

4.3 ETSI TS 101 113 (GSM 02.60). Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); General Packet Radio Service (GPRS); Service description; Stage 1;

4.4 ETSI TS 101 349 (GSM 04.60). Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); General Packet Radio Service (GPRS); Mobile Station (MS) - Base Station System (BSS) interface; Radio Link Control/Medium Access Control (RLC/MAC) protocol;

4.5 ETSI TS 101 351 (GSM 04.64). Digital cellular telecommunications system (Phase 2+);

General Packet Radio Service (GPRS); Mobile Station - Serving GPRS Support Node (MSSGSN) Logical Link Control (LLC) layer specification;

4.6 ETSI TS 101 297 (GSM 04.65). Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); General Packet Radio Service (GPRS); Mobile Station (MS) - Serving GPRS Support Node (SGSN); Subnetwork Dependent Convergence Protocol (SNDCP).

4.7 ETSI TS 125 306 (3GPP TS 25.306). Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); UE Radio Access capabilities

4.8 3GPP TS 36.306 Technical Specification Group Radio Access Network; Evolved Universal Terrestrial Radio Access (E-UTRA); User Equipment (UE) radio access capabilities.

4.9 ETSI TR 36.101 (3GPP TS 36.101) Evolved Universal Terrestrial Radio Access (E-UTRA); User Equipment (UE) radio transmission and reception.