

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СОТОВОЙ (МОБИЛЬНОЙ) СВЯЗИ СЗАО «ИНТЕРДНЕСТРКОМ»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Для целей настоящих Правил применяются следующие основные термины и понятия:

1.1.1 Абонент – физическое либо юридическое лицо, сторона в Договоре об оказании услуг сотовой связи, заключенном с СЗАО «Интерднестрком», с выделением для этих целей абонентского номера;

1.1.2 Абонентский терминал - абонентский мобильный аппарат личного пользования (оконечное устройство), с помощью которого Абонент осуществляет мобильный доступ к сети сотовой связи, прием и передачу сигналов в сети сотовой связи СЗАО «Интерднестрком». Абонентский терминал является собственностью Абонента;

1.1.3 Абонентский заказ – электронный документ, формируемый биллинг-системой Оператора, в котором отражаются учетные данные Абонента, а также выбранные им и оказываемые ему услуги Оператора;

1.1.4 Биллинг – программно-аппаратный комплекс Оператора (автоматизированная система), предназначенный для автоматического выполнения операций по учету и тарификации услуг электросвязи, предоставляемых Абонентам, а также по выставлению им счетов для оплаты и обработке осуществленных платежей;

1.1.5 Доступ к сети сотовой связи – возможность пользования услугами сети сотовой связи, обеспечиваемая комплексом технических и технологических мероприятий Оператора и его партнеров;

1.1.6 Зона радио-покрытия – территория, в пределах которой Оператор предоставляет услуги сотовой связи Абонентам посредством предоставления радио-доступа к сети связи, состоящая из зон с различной степенью уверенности приема радиосигнала;

1.1.7 Лицевой счет – персональная учетная емкость Абонента в биллинг-системе Оператора, в которой отображаются начисления за оказываемые Абоненту услуги, наличие и движение денежных средств, вносимых Абонентом Оператору в качестве платы за услуги связи;

1.1.8 Оператор – СЗАО «Интерднестрком», предоставляющее услуги мобильной связи на основании лицензий, выданных в соответствии с законодательством ПМР;

1.1.9 Пакет услуг – тарифный план, представляющий собой коммерческое предложение Оператора по оказанию двух или более услуг сети сотовой связи на условиях, отличающихся от ценовых условий оказания услуг электросвязи вне состава пакета;

1.1.10 Пакетная система оплаты услуг - система оплаты, при которой сумма минимального платежа Абонента за определенный (расчетный) период времени определяется стоимостью заказанного им пакета услуг, т.е. количеством включенных в пакет услуг сети сотовой связи, их объемами и ценовыми условиями их оказания;

1.1.11 Сеть сотовой связи - совокупность технических средств (коммутационное и радиооборудование, соединительные линии, коммуникации и сооружения), с помощью которых абонентам сети предоставляется непрерывная телефонная связь между собой и с абонентами сети общего пользования;

1.1.12 Тарификация – автоматический расчет стоимости услуг, предоставляемых Абоненту на основании данных об объеме оказанных услуг и установленных на них тарифов;

1.1.13 USIM/RUIM-карта – модуль (внешний или встроенный) идентификации абонента в сети электросвязи Оператора.

1.1.14 eSIM (Embedded SIM) – перепрограммируемый внутренний (встроенный непосредственно в абонентский терминал) модуль идентификации абонента в сети Оператора.

1.2 Отношения с пользователями услуг сотовой фиксированной связи, осуществляемой посредством фиксированного абонентского терминала (WLL-терминал), регулируются Правилами оказания услуг местной телефонной сети.

1.3 Услуги сотовой (мобильной) связи оказываются в форме пакетов услуг на основании Договора об оказании услуг сотовой связи, заключенного между Абонентом и Оператором.

По желанию Абонента ему могут быть предоставлены дополнительные платные услуги из перечня услуг, предоставляемых Оператором. Перечень дополнительных услуг сети сотовой связи, которые могут быть заказаны Абонентом, может быть ограничен техническими характеристиками абонентского терминала и/или техническими возможностями сети предоставления услуг (домашняя сеть или сеть роуминг-партнера).

1.4 Оператор оказывает услуги сотовой связи Абоненту в пределах зоны радиопокрытия Оператора (домашняя сеть). Возможность предоставления услуг связи за пределами данной зоны определяется наличием соответствующей технической возможности роуминг-партнёров Оператора.

1.5 Абонент и Оператор для оптимизации процессов абонентского обслуживания могут использовать во взаимоотношениях электронное и факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического или иного копирования (ст.176, 451 ГК ПМР).

1.6 При пользовании Абонентом услугами сети Интернет и передачи данных отношения Сторон регулируются в соответствующей части «Публичными условиями предоставления услуг доступа к сети Интернет и передачи данных СЗАО «Интерднестрком».

## **2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ**

2.1 Договор об оказании услуг сотовой связи является двусторонним договором, заключаемым между Абонентом и Оператором с выделением на период его действия Абоненту абонентского номера из номерной емкости, выделенной Оператору отраслевым органом исполнительной власти в области электросвязи.

2.2 Договор об оказании услуг сотовой связи может быть заключен на определенный срок либо являться бессрочным.

2.3 Договор об оказании услуг сотовой связи может заключаться:

2.3.1 путем подписания письменного документа (бланк Договора, абонентский заказ и пр.), который вступает в силу с момента подписания его сторонами;

2.3.2 путем совершения Абонентом определенных (конклюдентных) действий, безусловно свидетельствующих о принятии и согласии Абонента с настоящими Правилами, которые с момента осуществления Абонентом таких действий каждый раз придают настоящим Правилам силу заключенного двустороннего Договора об оказании услуг сотовой связи.

2.4 Для заключения письменного договора, оформления заказа, идентификации абонентского терминала и/или идентификации, персонализации Абонента заявитель должен лично или через доверенное лицо, действующее на основании доверенности, представить Оператору документ из перечня, установленного Оператором, удостоверяющий личность, адрес места жительства (регистрации, места нахождения) и право на льготы.

Документы предъявляются в оригинале. Сличение данных, указанных в договоре (заказе), осуществляется работником Оператора в присутствии заявителя. Оператор за свой счет обеспечивает создание необходимых копий документов (светокопии или электронные копии). Оригиналы документов возвращаются заявителю. Договор (заказ) и копии предоставляемых заявителем документов хранятся у Оператора в архивном деле абонента.

В случае отказа Абонента (заявителя) от предоставления необходимых документов Оператор вправе отказать такому Абоненту (заявителю) в оформлении Договора (заказа), идентификации абонентского терминала и/или идентификации, персонализации Абонента и предоставлении сервисов/услуг.

2.5 Для заключения Договора путем совершения конклюдентных действий заявитель должен:

- приобрести USIM/RUIM карту Оператора с определённым Оператором пакетом услуг или выполнить подключение к сети Оператора с использованием eSIM;
- пройти процедуру активации абонентского номера в порядке и на условиях, установленных Оператором.

Совершение Абонентом телефонного звонка и/или доступа к иным услугам сети Оператора каждый раз означает заключение/исполнение сделки с безусловным принятием и согласием Абонента с настоящими Правилами.

Оператор вправе ограничить перечень услуг, доступных для заказа такому Абоненту, до момента его идентификации и/или персонализации согласно порядку, указанному в пункте 2.4 выше.

2.6 Заключение договора об оказании услуг сотовой связи предшествует выбор заявителем видов заказываемых услуг из тарифных планов и перечня услуг, предлагаемых Оператором. Результаты выбора услуг Абонента сохраняются в биллинг-системе Оператора и действуют до их отмены Абонентом при условии надлежащей оплаты.

2.7 При приобретении абонентского терминала у Оператора после заключения договора и внесения Абонентом первичного платежа работником Оператора, в присутствии Абонента, производится проверка абонентского терминала для подтверждения его технической и функциональной исправности, а также подтверждения подключения данного устройства к сети сотовой связи и вручение его абоненту.

2.8 Абонент вправе в любое время отказаться от исполнения договора на оказание услуг сотовой связи при условии оплаты оказанных ему Оператором услуг, при этом остаток денежных средств, находящийся к моменту отказа от договора на лицевом счете Абонента, возвращается ему на банковский счет, указанный в заявлении, в течение 3-х банковских дней с момента расторжения Договора. Абонентская плата за пакет текущего расчетного периода взимается в полном объеме, перерасчету и возврату при отказе Абонента от исполнения Договора не подлежит.

2.9 В случае нарушения Абонентом сроков и размера оплаты за предоставленные услуги для Абонента автоматическим способом приостанавливается доступ к сети сотовой связи и оказание услуг связи.

2.10 В случаях, установленных действующим законодательством ПМР, к сети сотовой связи Оператора могут быть подключены абонентские терминалы, прошедшие процедуру сертификации и имеющие сертификат соответствия.

2.11 К подключению к сети сотовой связи Оператора допускаются абонентские терминалы:

2.11.1 прошедшие предварительное тестирование у Оператора на предмет работоспособности в сети Оператора с настройкой параметров сети;

2.11.2 не прошедшие предварительное тестирование у Оператора. Такие терминалы могут быть подключены Абонентом самостоятельно посредством USIM/RUIM-карты или eSIM Оператора на определённые Оператором пакеты услуг без гарантий работоспособности и доступности услуг/сервисов в сети Оператора.

Оператор вправе самостоятельно устанавливать цены (тарифы) на предварительное тестирование, идентификацию и настройку абонентского оборудования для работы в сети Оператора.

### **3. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА**

3.1. Оператор сотовой связи обязан:

3.1.1 Качественно оказывать услуги сотовой связи в формах, установленных оператором сотовой связи;

3.1.2 Обеспечивать устойчивую и качественную работу сети сотовой связи;

3.1.3 Соблюдать тайну связи и конфиденциальность персональных данных Абонентов, ставших известными Оператору в связи с заключением и исполнением Договора об оказании услуг;

3.1.4 Обеспечить возможность бесплатного выхода Абонента на экстренные и аварийные службы (Emergency Call);

3.1.5 Обеспечить приоритет сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни, проведения неотложных мероприятий в области безопасности и охраны правопорядка, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях, эпифитотиях, стихийных бедствиях;

3.1.6 Организовать связь Абонента со службой поддержки абонентов Оператора;

3.1.7 Осуществлять гарантийное обслуживание абонентского терминала, приобретённого Абонентом у Оператора, в пределах срока гарантийного обслуживания, предоставляемого производителем (поставщиком) абонентского терминала;

3.1.8 Извещать Абонентов об изменении тарифов на услуги сотовой связи в форме публичного оповещения на веб-сайте Оператора не позднее дня введения новых тарифов;

3.1.9 По желанию Абонента предоставлять подробную информацию об Операторе и услугах сотовой связи. Информация, предоставляемая Оператором пользователю (Абоненту) сотовой связи содержит:

✓ Наименование Оператора сотовой связи и наименование его структурных подразделений, место его нахождения (юридический адрес);

✓ Номер и срок действия лицензии, выданной Оператору сотовой связи государственным органом исполнительной власти в области связи;

✓ Перечень основных и дополнительных услуг сотовой связи, оказываемых Оператором;

✓ Ограничения в оказании услуг, если таковые существуют;

✓ Нормативные документы, определяющие требования к качеству, оказанных услуг сотовой связи, если таковые существуют;

✓ Тарифы на услуги сотовой связи, предоставляемые Оператором, и льготы при оказании и оплате этих услуг, если таковые существуют;

✓ Порядок и формы оплаты услуг, предоставляемых Оператором;

✓ Сведения о месте, в котором пользователь может ознакомиться с настоящими Правилами.

Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения пользователей при заключении договоров, справочно-информационные службы, службы взаимодействия с пользователями (абонентами) либо иным приемлемым способом.

3.2. Оператор сотовой связи не вправе навязывать Абоненту включение в договор об оказании услуг сотовой связи оказание дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату.

3.3. Оператор имеет право без дополнительного уведомления Абонента:

3.3.1 Автоматическим способом приостановить доступ Абонента к сети сотовой связи в случае нарушения Абонентом сроков оплаты услуг сотовой связи или нарушения настоящих Правил до момента устранения нарушений;

3.3.2 Приостановить доступ Абонента к сети сотовой связи в случае создания помех на сети сотовой связи абонентским терминалом, самостоятельно подключенным Абонентом к сети и не прошедшим предварительного тестирования у Оператора;

3.3.3 Поручить подключение Абонентов и заключение договоров об оказании услуг, расчетно-кассовое обслуживание абонентов (прием платежей за услуги связи, выставление счетов и другие сопутствующие расчетному обслуживанию услуги) третьим лицам, уполномоченным на это Оператором в соответствии с заключенными с ними соглашениями согласно действующего законодательства ПМР;

3.3.4 Расторгнуть Договор в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

3.4. Оператор имеет право на временное отключение Абонента от сети сотовой связи на срок до 5 дней при проведении им ремонтно-технических работ, предупредив Абонента за 3 дня до отключения.

3.5. Оператор имеет право самостоятельно вносить изменения в Правила оказания услуг сотовой связи СЗАО «Интерднестрком», о чём он сообщает Абоненту не позднее дня

внесения таких изменений, посредством опубликования изменений в средствах массовой информации либо другими доступными способами. Абонент ответственен за проверку изменений настоящих Правил на веб-сайте Оператора. Продолжение пользования услугами сети сотовой связи и оплата услуг является безусловным согласием Абонента с внесенными изменениями.

3.6. Оператор вправе проводить на сети сотовой связи работы, направленные на модернизацию сети, изменение технологии связи, улучшение качества предоставляемых услуг с учетом требований обеспечения устойчивости и безопасности функционирования сетей электросвязи.

В целях обеспечения надлежащего качества услуг, оказываемых Абонентам, и обеспечения безопасности при передаче сообщений на сети сотовой связи Оператор вправе проводить технические и административные мероприятия, в том числе по кодировке сигналов, ограничениям по моделям, типам и параметрам абонентского оборудования, замене абонентского оборудования.

3.7. При проведении мероприятий, определенных пунктом 3.6 настоящих Правил, в случае если таковые могут повлечь ограничения в работе абонентского оборудования или необходимость изменения параметров и настроек абонентского оборудования, Оператор обязан:

3.7.1 проинформировать об этом Абонента;

3.7.2 оказать Абоненту услугу по настройке абонентского терминала для корректной работы в измененных условиях эксплуатации сотовой сети без взимания оплаты (безвозмездная настройка абонентского оборудования не распространяется на замену USIM/RUIM-карт, eSIM, абонентского оборудования).

Абонент вправе самостоятельно изменить настройки абонентского оборудования по рекомендациям Оператора или обратиться к Оператору за оказанием услуги по настройке, заменить используемое абонентское оборудование либо принять иное решение, направленное на прекращение договора об оказании услуг электросвязи, в течение 5 рабочих дней с момента информирования.

При отказе Абонента от изменения настроек абонентского оборудования или замены окончательного оборудования, не соответствующего требованиям сотовой сети, Оператор не несет ответственности за доступность и качество доступа к сети и услугам.

3.8. Замена абонентского оборудования, приобретенного Абонентом у Оператора, в течение гарантийного срока осуществляется за счет Оператора, при этом Абоненту предоставляется оборудование с аналогичными техническими и потребительскими свойствами. Замена абонентского оборудования по истечении срока гарантии и/или приобретенного Абонентом у третьих лиц во всех случаях осуществляется за счет Абонента.

В случае отказа Абонента от замены оборудования в течение 5 рабочих дней с момента информирования либо отсутствия иного решения (иных действий) Абонента, Оператор вправе ограничить предоставление услуг и/или расторгнуть Договор на абонентское обслуживание услугами сотовой связи с Абонентом в одностороннем порядке без предварительного уведомления Абонента.

3.9. Оператор вправе проводить информирование Абонентов:

- путем направления письменной корреспонденции;
- путем обзвона, в том числе автоматического;
- путем массовой или адресной рассылки SMS, MMS или электронных писем, в том числе рекламного характера (Абонент вправе отказаться от рекламной рассылки Оператора);
- путём размещения информации на веб-сайте Оператора: [www.idc.md](http://www.idc.md).

Способ информирования Абонентов определяется Оператором самостоятельно.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

4.1. Абонент имеет право:

4.1.1 Выбрать пакет услуг из перечня тарифных планов, предлагаемых Оператором, выбрать дополнительные услуги из перечня услуг, предоставляемых Оператором;



4.1.2 Использовать сеть сотовой связи для ведения телефонных переговоров и передачи данных, доступа к сервисам/услугам сети;

4.1.3 Получать информацию об исходящих звонках со своего действующего абонентского номера с уплатой установленного Оператором тарифа. При этом информация предоставляется за период не более 6 (шести) месяцев с момента обращения, а в случае изменения абонентского номера в течение данного периода информация о звонках с прежнего абонентского номера не предоставляется;

4.1.4 Заключить договор об оказании услуг сотовой связи на условиях, предоставляемых Оператором;

4.1.5 Назначить по соглашению с Оператором новый срок оказания услуги, если несоблюдение сроков оказания услуги было обусловлено непреодолимой силой;

4.1.6 Абонент имеет право «перехода» из одного пакета услуг на другой. Переход из одного пакета услуг в другой осуществляется в порядке, установленном Оператором. Оператор вправе устанавливать особые тарифные условия при переходе и подключении на определенные пакеты услуг.

4.2. Абонент обязан:

4.2.1 В полном объеме и в установленные сроки оплачивать услуги сотовой связи, а также при внесении авансовых платежей обеспечивать постоянное наличие на своем лицевом счете денежных средств, достаточных для оплаты услуг связи, оказываемых Оператором;

4.2.2 Содержать абонентский терминал в исправном состоянии. В случае установки сторонних программ и приложений Абонент принимает на себя все связанные с этим риски и несет самостоятельно ответственность за работоспособность абонентского терминала и работоспособность его функций;

4.2.3 Соблюдать настоящие Правила и правила пользования услугами/сервисами сети Оператора;

4.2.4 Изменение сетевых настроек абонентского терминала производить только по рекомендациям или с согласия Оператора;

4.2.5 Не производить без согласия Оператора самостоятельный ремонт, устранение дефектов, поломок абонентского терминала;

4.2.6 Уведомить Оператора об изменении своих платежных либо почтовых реквизитов, изменении официального наименования, организационно-правовой формы (для абонентов – юридических лиц), изменениях паспортных данных либо место жительства (для абонентов – физических лиц) в 15-ти дневный срок с момента вступления в силу данных изменений, и переоформить договор на абонентское обслуживание услугами связи, заключенный с Оператором. В противном случае Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть данный договор на абонентское обслуживание, заключенный с Абонентом;

4.3. В случае утраты (уничтожения, потери, кражи и пр.) абонентского терминала, прошедшего предварительное тестирование и идентификацию у Оператора, Абонент вправе лично обратиться в Центр связи Оператора для оформления заявления:

– о приостановлении использования абонентского терминала и отключении терминала от сети сотовой связи продолжительностью до трех лет;

– о приостановлении использования абонентского терминала и временном прекращении договора с бронированием абонентского номера продолжительностью до шести месяцев;

– о расторжении договора.

При этом Абонент обязуется оплатить услуги, оказанные до момента отключения терминала Оператором.

Также по желанию Абонента, Оператором может быть осуществлено подключение нового абонентского терминала, приобретаемого Абонентом за свой счет, с присвоением прежнего либо выделением нового абонентского номера.

Абонентское оборудование, находящееся под действием условий продажи в рассрочку или специальных условий подключения, не может быть отключено от сети без замены его на новое оборудование.

4.4. Абонент не вправе передавать свои права и обязанности по Договору на оказание услуг связи, заключенному с Оператором третьим лицам без согласия Оператора. В противном случае Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор на оказание услуг связи, заключенный с Абонентом без предварительного уведомления Абонента. Остаток неиспользованных средств с абонентского счета в этом случае Абоненту не возвращается.

По письменному заявлению Абонента за плату, в соответствии с действующими тарифами Оператора, Оператором сотовой связи может быть произведено переоформление Договора на оказание услуг сотовой связи на третье лицо с присвоением ему абонентского номера(ов) прежнего Абонента, подавшего заявление о переоформлении Договора.

При наличии задолженности по оплате за предоставленные услуги сотовой связи прежнего Абонента перед Оператором, переоформление Договора на оказание услуг сотовой связи на третье лицо Оператором сотовой связи производится при полном погашении Абонентом данной задолженности, либо при согласии нового Абонента оплатить вышеуказанную задолженность.

4.5. Абонент не вправе требовать изменений условий его обслуживания Оператором, влекущих за собой:

4.5.1 ухудшение условий обслуживания других абонентов сети связи Оператора;

4.5.2 нарушение технологического процесса оказания и реализации услуг Оператором Абонентам.

4.6. Абонент обязуется обеспечить конфиденциальность идентификационных данных, прописанных в абонентском терминале, USIM/RUIM-карте или eSIM (технологические данные, идентифицирующие оборудование в сети, логины, пароли, ключи доступа к услугам, и пр.), принимать все необходимые меры по предотвращению хищения/разглашения идентификационных данных. В случае утраты или разглашения (подозрения на утрату или разглашение) идентификационных данных Абонент обязан немедленно известить об этом Оператора в порядке, установленном пунктом 4.3 настоящих Правил.

За убытки, прямой или косвенный ущерб Абонента, возникшие вследствие нарушения Абонентом настоящих требований, либо вследствие несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных или пользования услугами, Оператор ответственности не несет.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ**

5.1. Оплата услуг связи в сотовой сети Оператора производится Абонентом по тарифам, установленным Оператором. Информация о тарифах публикуется Оператором на веб-сайте Оператора.

5.2. Любой доступ к сети, обращения к услугам и действия, имевшие место с использованием абонентского номера Абонента, признаются безусловным фактом оказания Услуги Абоненту.

5.3. Оператор имеет право изменять тарифы на услуги связи в сотовой сети Оператора. Оплата услуг сотовой связи производится Абонентом по тарифам, действующим в момент оказания услуги.

5.4. Тарификация телефонных разговоров посекундная. При оказании услуг сотовой связи продолжительность соединения отсчитывается с первой секунды ответа вызываемого Абонента (оборудования) или получения сигнала от оборудования вызываемого пользователя, подтверждающего установление соединения (в том числе, но не ограничивая: факс, модем, АОН, автоответчик, мини-АТС, пр.), до момента отбоя вызываемого или вызываемого оборудования или оборудования вызываемого пользователя, подтверждающего установление телефонного соединения.

В случае исчерпания денежных средств на лицевого счете Абонента или их недостаточности для оплаты тарифицируемого соединения Оператор, при наличии технической возможности, вправе прерывать установленное телефонное соединение (сеанс связи).

5.5. Оператор вправе вводить особые условия обслуживания и тарифной политики при нахождении Абонента в зоне роуминга, пользовании Абонентом в зоне роуминга услугами связи Оператора или иных Операторов электросвязи роуминг-партнёров Оператора.

## **6. РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ ЗА УСЛУГИ СОТОВОЙ СВЯЗИ**

6.1. Оплата услуг производится путем внесения Абонентом авансовых платежей. Платежи вносятся Абонентом по абонентскому номеру, выделенному Абоненту, или на абонентский лицевой счет, открытый в биллинг-системе Оператора.

В случае образования задолженности Абонент обязуется произвести ее погашение в полном объеме. Моментом оплаты считается поступление средств на расчетный счет Оператора.

Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей и следит за положительным финансовым состоянием своего лицевого счета и наличием денежных средств, достаточных для оплаты заказанных им или оказанных ему услуг связи.

6.2. Абонент самостоятельно выбирает пакет услуг из перечня, предлагаемого Оператором. Условия предоставления услуг зависят от условий выбранного Абонентом пакета обслуживания.

Услуги, предоставляемые сверх пакета, оплачиваются на условиях дополнительной авансовой оплаты по действующим тарифам Оператора. При отсутствии (или недостаточности) на лицевом счету Абонента авансовой суммы, достаточной для пользования услугами, не входящими в пакет, Оператор вправе приостановить их оказание.

6.3. При подключении Абонента к сети сотовой связи Абонентом вносится первоначальный платеж, который включает в себя:

6.3.1 Стоимость абонентского терминала, если он приобретается Абонентом у Оператора;

6.3.2 Стоимость подключения к сети сотовой связи;

6.3.3 Минимальный аванс, установленный Оператором;

6.3.4 Стоимость пакета обслуживания на текущий период оказания услуг сотовой связи;

6.3.5 Стоимость заказанных Абонентом дополнительных услуг.

6.4. Без внесения первоначального платежа договор об оказании услуг сотовой связи считается незаключенным и Абонент к сети сотовой связи не подключается.

6.5. Нарушением срока оплаты за оказанные услуги сотовой связи признаются действия/бездействие Абонента, приведшие к отсутствию денежных средств на лицевом счету Абонента.

6.6. Для доступа к услугам междугородной, международной телефонной связи, услугам передачи данных, дополнительным услугам, услугам в зоне роуминга Абонент должен иметь на своём лицевом счету минимальную сумму, размер которой устанавливается Оператором. При уменьшении остатка денежных средств на лицевом счету Абонента менее контрольной суммы Оператор вправе ограничить доступ Абонента к услугам.

6.7. В случае нарушения Абонентом срока оплаты за предоставляемые Оператором услуги сотовой связи, Оператор автоматически отключает Абонента от сети сотовой связи либо ограничивает (полностью или частично) исходящую связь Абоненту, при этом:

6.7.1 Если Абонент производит оплату выбранного пакета обслуживания в течение 6-ти месяцев с момента отключения, повторное подключение Абонента к сети связи либо восстановление исходящей связи производится Оператором без взимания дополнительной платы (входит в стоимость пакета обслуживания).

6.7.2 Если Абонент по истечении 6-ти месяцев не производит оплату выбранного пакета обслуживания, Оператор вправе в одностороннем порядке без уведомления Абонента расторгнуть договор об оказании услуг. При повторном заключении договора Абонент оплачивает установленный Оператором тариф подключения к сети сотовой связи.



6.7.3 Повторное подключение либо восстановление исходящей связи осуществляется Оператором сотовой связи в течение 1 банковского дня с момента пополнения Абонентом своего лицевого счета в необходимом объеме.

6.7.4 Условиями обслуживания (тарифным планом) могут предусматриваться иные условия и сроки расторжения Договора.

6.8. По обращению Абонента ему может предоставляться платная услуга временного прекращения договора (временного отказа Абонента от пользования услугами связи, «Бронирование номера»). Условия и порядок предоставления, активации и деактивации данной услуги устанавливаются Оператором.

6.9. При возникновении у Абонента задолженности перед Оператором, Оператор вправе приостановить оказание услуг Абоненту до момента погашения задолженности. При этом, при наличии денежных средств на лицевом счете Абонента, либо на иных лицевых счетах, открытых на имя Абонента в биллинг-системе Оператора, Оператор вправе произвести погашение задолженности Абонента за счет денежных средств на других лицевых счетах Абонента по всем услугам связи.

6.10. В случае выписки абонента и убытия его за пределы Приднестровской Молдавской Республики Абоненту необходимо произвести полный расчет по всем обязательствам, заключенным контрактным/специальным предложениям и предложениям по рассрочке оплаты за оборудование. В противном случае Оператор вправе отказать в предоставлении ему справки об отсутствии задолженности за услуги связи.

6.11. При подключении или замене абонентского терминала абонентом с использованием eSIM, в случае, если активация eSIM не произошла по вине абонента (в том числе, несоответствие абонентского оборудования требованиям Оператора, прерывание доступа к сети Интернет при активации, истечение 6 месяцев со дня отправки ссылки активации и в других случаях), денежные средства, оплаченные абонентом за подключение eSIM (включая стоимость абонентской платы и других услуг) удерживаются Оператором в качестве отступного при прекращении оказания услуг.

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

7.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг сотовой связи Абонент или Оператор вправе предъявить другой стороне претензию.

Претензия Абонента предъявляется Оператору в письменном виде и подлежит регистрации Оператором.

7.2. Оператор вправе не принимать к рассмотрению претензии от фактических пользователей абонентских терминалов, не прошедших предварительное тестирование у Оператора и самостоятельно подключенных Абонентом посредством USIM/RUIM-карты Оператора.

7.3. Претензии, связанные с неказанием, несвоевременным или недоброкачественным оказанием услуг сотовой связи принимаются в течение 1 месяца.

7.4. Ответ на претензию должен быть дан в течение срока, установленного Законом ПМР «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений».

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

8.1. В случае нарушения требований настоящих Правил стороны несут ответственность, согласно нормам действующего законодательства ПМР и условиям настоящих Правил.

8.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг сотовой связи, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия непреодолимой силы.

8.3. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг сотовой связи, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие вины Абонента.

8.4. Оператор и его работники не несут ответственности за неоказание либо некачественное оказание услуг Абоненту, произошедшее вследствие изменения настроек абонентского оборудования или обновления, перепрограммирования абонентского терминала или вследствие установки сторонних программ и приложений, повлекших за собой изменение (сбой, сброс) любых сетевых настроек или функций абонентского терминала.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Настоящие Правила являются договорным порядком оказания услуг, содержащим все условия договора на оказание услуг сотовой связи, заключаемого Оператором с Абонентом, и обязательны для исполнения сторонами.

9.2. Оператор поддерживает текущую редакцию настоящих Правил на веб-сайте Оператора: [www.idc.md](http://www.idc.md).