

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «МАТРИКС телеком»

1. Основные термины и определения

«Абонент» – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, или физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, с которым заключен Договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, при выделении для этих целей не менее одного Абонентского номера и/или Уникального кода идентификации.

«Абонентский номер» — телефонный номер, в том числе Дополнительный абонентский номер, выделяемый Абоненту в соответствии с Договором, с помощью которого производится идентификация и установление соединений Абонента в сети связи.

«Абонентская плата» — размер платежей Абонента за календарный месяц использования Услуг или иной период, утверждённый Оператором, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объёма фактически полученных Услуг. Размер и порядок списания Абонентской платы определяются Тарифным планом. Списание Абонентской платы происходит пропорционально равными частями за каждый полный и неполный день предоставления Услуг, в случае если иной порядок списания не указан в Тарифном плане Абонента.

«Авансовая схема расчётов» — предоплата Абонентом Услуг, до момента их фактического оказания, путём заблаговременного Пополнения электронного счета.

«Дилер» — полномочный представитель Оператора, имеющий полномочие на заключение Договоров с Абонентами от имени и в интересах Оператора и приём платежей на Пополнение электронных счетов.

«Договор» — соглашение об оказании Услуг, подписываемое с Абонентом Оператором или Дилером.

«Оплата за доступ к услугам контент-провайдеров (третьих лиц) через сеть Партнёров» - плата за Сопутствующие услуги в рамках ведения Электронного счета Абонента по предоставлению доступа к услугам контент-провайдеров (третьих лиц) через сеть Партнёров в размере, утверждённом в Тарифах.

«Доплата за категорию» — единократная Сопутствующая услуга Оператора, позволяющая Абоненту выбрать конкретный номер Оператора в соответствующей категории.

«Дополнительный абонентский номер» — номер, выделяемый Абоненту и однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла сети местной телефонной связи, позволяющий осуществлять переадресацию входящих вызовов, определяемую Абонентом самостоятельно.

«Идентификатор услуг» — цифровой номер, однозначно определяющий услугу Оператора.

«Инсталляционный платеж» — оплата Услуг по подключению Абонента к сетям Оператора, включая доплату за категорию.

«Кредитная схема расчётов» — оплата Абонентом фактически оказанных Оператором Услуг в Отчётном периоде.

«Личный кабинет» – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонентов услугами связи ООО «МАТРИКС телеком», размещенный на Web-ресурсе Оператора, позволяющий Абонентам самостоятельно контролировать состояние счета, заказывать детализацию по Услугам, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей, получать доступ к дополнительным услугам Оператора, управлять абонентскими операциями, а также совершать иные юридически значимые действия, при наличии технической возможности. Организация доступа Абонентов к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности Оператора.

«Минимальный платеж» — оплата минимального объема Услуг, согласно выбранному Тарифному плану, включающая в себя объем Услуг на эквивалентную сумму. Неиспользованная сумма Минимального платежа за текущий период на следующий период не переносится.

«Оператор» — ООО «МАТРИКС телеком», оказывающее Абоненту Услуги связи на основании лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, а также Сопутствующие услуги.

«Отчётный период» - период времени, в котором Абоненту были оказаны Услуги. Отчётный период по Услугам, оказываемым Абоненту Оператором, равен одному календарному месяцу (ограничен периодом с первого по последний день месяца), если иное не определено Оператором дополнительно в рамках конкретного Тарифного плана. Отчётный период по Услугам связи, оказываемым Абоненту Партнёрами, может быть более одного календарного месяца, но не более трёх календарных месяцев, в зависимости от Услуг связи, оказываемых Абоненту Партнёрами.

«Партнёры» — операторы международной телефонной связи, к Услугам связи которых Оператор предоставляет доступ, и от имени которых заключает Договор на предоставление этих услуг.

«Пополнение электронного счета» — процедура, в результате которой Электронный счёт пополняется на сумму средств, внесённых Абонентом в кассу Дилера или Оператора, зачисленных на расчётный счёт Оператора, указанных на Карте оплаты при её активации, авансового платежа, внесённого при заключении Договора, а также при осуществлении иного обеспечиваемого Оператором способа оплаты. При осуществлении Пополнения электронного счета Абонент в назначении платежа должен указать Абонентский номер или Идентификатор услуги, электронный счёт которых пополняется.

«Условия оказания Услуг» или «Условия» - настоящие условия оказания услуг ООО «МАТРИКС телеком», регулирующие отношения между Абонентом и Оператором при оказании Услуг, в соответствии с действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, и являющиеся неотъемлемой частью Договора. Настоящие Условия являются публичной офертой и принимаются Абонентом полностью и безоговорочно. Оператор имеет право изменять Условия любым доступным для Оператора способом (в том числе путём рассылки SMS-сообщений или путём размещения информации на Web-ресурсе Оператора) не менее чем за 10 дней до их вступления в силу. В случае если после вступления изменений в силу Абонент продолжил приём Услуг, изменения считаются принятыми Абонентом.

«Принудительная блокировка» - приостановление оказания Услуг Абоненту, с сохранением в течение срока, установленного Условиями или Договором, Абонентского номера.

«Расчётный период» — период времени, продолжительностью в один календарный месяц, следующий за Отчётным периодом, в котором производятся расчёты за оказанные в Отчётном периоде Услуги.

«Селфи» - фотография Абонента, выполненная в режиме реального времени, используемая Оператором связи в качестве дополнительной информации при проведении идентификации при

сверке данных (Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"). Личная фотография предоставляется при идентификации Абонента после оформления Заказа на Web-ресурсе Оператора в виде электронного файла с соблюдением Требований к селфи.

«Требования к селфи» - фотография должна соответствовать возрасту Абонента в цветном исполнении, на фотографии должен быть изображен Абонент с документом, удостоверяющим личность, в руке, открытым на странице с личными данными. Данные в документе, удостоверяющем личность, видны и читаемы, между документом и лицом должно быть незначительное расстояние. Размер изображения овала лица должен занимать не менее 50 процентов размера снимка. Личная фотография с четким изображением лица строго в анфас без головного убора. Допускается представление фотографии в головных уборах, не скрывающих овал лица, гражданами, религиозные убеждения которых не позволяют показываться перед посторонними лицами без головных уборов. Для граждан, постоянно носящих очки, обязательно фотографироваться в очках без тонированных стекол. Очки должны быть с прозрачными стеклами. Оправа очков не должна закрывать глаза.

Формат загружаемых документов:

- тип файла: *.jpeg, *.jpg, *.png

- размер файла: от 50 КБ до 10 МБ

«Сопутствующие услуги» — все виды услуг, сопутствующие Услугам связи, в том числе услуги информационно-справочного и сервисного обслуживания Абонента, ведения Оператором Электронного счета Абонента, не входящие в перечень услуг, требующих обязательного лицензирования в области оказания Услуг связи, предоставляемые Абоненту Оператором на основании Договора и настоящих Условий. Стоимость Сопутствующих услуг устанавливается Оператором отдельно и не включена в стоимость Услуг связи.

«Стороны» — сторонами по Договору являются Абонент, Оператор, Партнёры.

«Тарифный план» или «Тарифы» — утверждённый Оператором перечень тарифов, соответствующий определённому набору Услуг. Тарифный план может содержать условия предоставления Услуг и иную информацию, неразрывно с ними связанную.

«Тарифный план Абонента» — один или несколько Тарифных планов, действующих в рамках одного Договора, по которым осуществляется текущий расчёт стоимости (тарификация) оказываемых Абоненту Услуг, которые были выбраны и указаны Абонентом при заключении Договора или на которые Абонент был впоследствии переведён в соответствии с настоящими Условиями и/или в соответствии с действующим порядком перевода по заявлению Абонента.

«Услуги» - все Услуги связи и Сопутствующие услуги, предоставляемые Абоненту.

«Услуги связи» — услуги связи, предусмотренные лицензиями Оператора на право осуществления деятельности в области оказания услуг связи, а также иные услуги, технологически неразрывно связанные с указанными Услугами связи, направленные на повышение их потребительской ценности и не требующие наличия отдельных лицензий (в том числе Услуги ИСС), предоставляемые Абоненту Оператором на основании Договора и настоящих Условий по Тарифному плану Абонента.

«Услуги ИСС» — Услуги интеллектуальной сети связи под объединенным коммерческим названием «Матрикс Мобайл». Услуги ИСС могут предоставляться с использованием номеров сети местной телефонной и/или подвижной радиотелефонной связи и/или кодов доступа к услугам электросвязи.

«Уведомление Абонента» или «Уведомление» — информирование Абонента, осуществляемое Оператором по почтовому либо электронному адресу, либо входящим звонком на телефонный номер Абонента, либо посредством текстового сообщения по контактными данным Абонента, указанным в Договоре, в том числе путём размещения информации на официальных Web-ресурсах Оператора.

«Фиксированный ежемесячный платеж» — сумма ежемесячной Абонентской платы и/или Минимальных ежемесячных платежей.

«Электронный счёт» — счёт Абонента, на котором учитываются все Абонентские номера и Идентификаторы услуг Абонента, а также информация обо всех платежах и списаниях за Услуги, наличии задолженности или остатка (баланс счета). Электронный счёт носит технологический характер и не имеет статуса расчётного или банковского счета.

«Web-ресурсы Оператора» - официальные страницы Оператора в сети Интернет, в том числе расположенные по адресам www.matrixmobile.ru www.matrixtelecom.ru www.mtx.ru, а также по иным адресам, доводимым до сведения Абонентов в дальнейшем всеми доступными способами, являются официальными средствами информации Оператора, с помощью которых Оператор доводит до сведения Абонентов информацию о Тарифах Оператора на Услуги, порядке и способах оплаты Услуг, Условиях оказания Услуг, а также иную информацию по Услугам, в том числе по вводимым Оператором изменениям к ним, в том числе по Услугам, оказываемым Абоненту Партнёрами в рамках оказания Услуг сети «Матрикс Мобайл».

2. Предмет Договора

2.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги, а Абонент оплачивает их в соответствии с условиями настоящих Условий, Договора и Тарифного плана Абонента. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту, определяется Тарифным планом Абонента с учётом иных Услуг, заказанных Абонентом дополнительно в соответствии с действующими предложениями Оператора. Кроме того, перечень Услуг определяется возможностями абонентского оборудования.

2.2. Отношения между Оператором и Абонентом регулируются Договором и Условиями.

2.3. Официально действующие Условия, Тарифные планы, условия и порядок обслуживания, Правила, Справочник Абонента и другая существенная информация размещены на Web-ресурсах Оператора и доступны для ознакомления в офисах Оператора. Изменение или введение новых Условий и дополнений к ним, а также Уведомление Абонента об этом производится в соответствии с п. 4.4 Условий. Неполучение Оператором от Абонента отказа в письменной форме от принятия соответствующих изменений и дополнений до момента вступления в силу данных соответствующих изменений и дополнений или продолжение пользования Услугами на новых условиях, после вступления их в силу, является подтверждением их принятия Абонентом. В противном случае Договор будет считаться расторгнутым, при этом Абонент будет обязан оплатить Оператору фактически оказанные до момента расторжения Договора Услуги в течение 20 (Двадцати) дней с момента расторжения Договора.

2.4. Абонент в рамках оказываемых Услуг предоставляет Оператору право выбора Партнёров для доступа к услугам международной связи.

3. Обязанности Сторон

3.1. Оператор обязуется:

3.1.1. Предоставить Абоненту доступ к Услугам, согласно выбранному Тарифному плану, в срок не позднее 2 (Двух) рабочих дней с даты оплаты Абонентом сумм, согласно п. 6.3 Условий, за исключением случаев, указанных в п. 9.7 Условий.

3.1.2. Организовать консультирование Абонента по вопросам порядка пользования Услугами и расчётов за них как своими силами, так и силами Дилеров. При этом Оператор не несёт ответственности за недостоверную информацию по Услугам и порядку расчётов за Услуги Оператора, предоставленную Дилерами Абоненту.

3.1.3. При заключении Договора и в процессе оказания Услуг предоставлять по запросам Абонента полную и достоверную информацию об Услугах, их перечне, Условиях оказания, Тарифных планах, порядке и условиях оплаты Услуг.

3.1.4. Предоставлять Абоненту Услуги 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением времени проведения необходимых плановых ремонтных и профилактических работ, которые будут планироваться на время, когда, по усмотрению Оператора, это может нанести наименьший ущерб Абоненту, с уведомлением Абонента всеми доступными способами в разумные сроки. В случае проведения таких работ на сетях Партнёров уведомление Абонентов Оператором будет производиться после получения такой информации Оператором от Партнёра.

3.1.5. Принимать меры по устранению недостатков оказываемых Услуг, обнаруженных в ходе их оказания, в порядке и сроки, определяемые действующими нормативными правовыми актами в области связи и действующим законодательством РФ.

3.1.6. Обеспечить соблюдение тайны связи и защиты персональных данных Абонентов в рамках действующего законодательства РФ.

3.2. Абонент обязуется:

3.2.1. Оплачивать Услуги в соответствии с условиями, предусмотренными разделом 6 Условий.

3.2.2. Самостоятельно поддерживать положительный баланс своего Электронного счета, своевременно производя Пополнения электронного счёта в соответствии с условиями Договора и Условий при Авансовой схеме расчётов, а также своевременно оплачивать оказанные Оператором Услуги при Кредитной схеме расчётов.

3.2.3. Предоставить полные и достоверные сведения, необходимые для заключения Договора, а также в течение 10 (Десяти) дней в письменной форме информировать Оператора об изменении своих реквизитов.

3.2.4. Самостоятельно, до начала пользования Услугами, ознакомиться с полной информацией по оказываемым Услугам.

3.2.5. Не использовать оборудование, не имеющее декларации или сертификата соответствия в области связи.

3.2.6. Без согласования с Оператором не использовать Услуги связи для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, опросов, массовых рассылок, установки шлюзов доступа к сетям связи и IP-телефонии или других мероприятий, в т.ч. приводящих к нарушению работоспособности сети связи Оператора.

3.2.7. Незамедлительно сообщать Оператору об утрате и передаче третьим лицам PIN-кодов управления Услугами, утере, краже, порче SIM-карты, RUIM-карты и прочих средств получения Услуг и/или доступа к Услугам, так как Абонент несёт все обязательства по оплате Услуг, вплоть до момента получения Оператором от Абонента письменного заявления об их утрате, влекущего их блокирование и, соответственно, невозможность их использования по назначению.

3.2.8. Не допускать использования Услуг связи с превышением нагрузки на каналы и линии связи сверх нормативной (0,015 Эрл на один абонентский номер), с возможным ухудшением качества и доступности Услуг связи как у самого Абонента, так и у других Абонентов Услуг связи Оператора.

Параметры предельной нагрузки, обеспечиваемые Оператором без ухудшения качества предоставленных Услуг связи, могут указываться на Web-ресурсах Оператора или в Условиях.

4. Права Оператора

4.1. Оператор имеет право приостановить предоставление Услуг или доступ к Услугам в случае:

4.1.1. Использования Абонентом Услуг для не предусмотренных Договором целей.

4.1.2. Отсутствия средств (положительного баланса) на Электронном счёте Абонента при Авансовой схеме расчётов или при несвоевременной оплате оказанных Оператором Услуг при Кредитной схеме расчётов.

4.1.3. Нарушения Абонентом п. п. 3.2.5, 3.2.6 или 3.2.8 Условий.

4.1.4. В случае указания в Договоре неверных или неполных данных Абонента.

4.2. При Принудительной блокировке в случае, указанном в п. 4.1.2 Условий, на срок более 6 (Шести) месяцев, в соответствии с действующим законодательством РФ, Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке. В случае погашения Абонентом задолженности и платежей, предусмотренных п. 6.6 Условий, в течение указанных выше 6 (Шести) месяцев, Оператор возобновляет оказание Услуг путём подписания с Абонентом дополнительного соглашения к существующему Договору, а Абонент оплачивает Услуги в соответствии с Тарифным планом Абонента.

4.3. При приостановлении оказания Услуг на основании п. 4.1.4 Условий оказание Услуг возобновляется после предоставления Абонентом достоверных и полных данных, при этом списание сумм, согласно п. 6.6 Условий, не производится.

4.4. Оператор вправе вносить изменения и дополнения в Условия оказания Услуг, а также в Тарифы, сроки и условия оплаты, производить изменения опций и комплектации Услуг, в том числе открытие/закрытие дополнительных опций Услуг, с Уведомлением любым доступным способом Абонента не менее чем за 10 (Десять) дней до их введения или даты вступления в силу таких изменений.

4.5. В случае невозможности оказания Услуг, Оператор связи по своей инициативе имеет право заменить выделенный Абоненту Абонентский номер в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации. В случае массовой замены Абонентских номеров оповещение Абонентов производится с использованием средств связи Оператора (автоинформатора). В случае несогласия Абонента с предоставляемым при замене Абонентским номером, он обязан сообщить Оператору в письменной форме о своём несогласии не позднее срока, указанного в Уведомлении. При этом Оператор может предложить Абоненту другой Абонентский номер аналогичной категории из телефонной нумерации, закреплённой за Оператором, либо расторгнуть Договор с Абонентом.

4.6. В случае неполучения Абонентом Уведомлений по не зависящим от Оператора причинам, Оператор не несёт ответственности за несвоевременное оповещение Абонента.

4.7. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору, а также до истечения сроков хранения персональных данных, установленных законодательством, Абонент выражает свое согласие на обработку персональных данных Оператором, а также согласие на передачу (распространение, предоставление, доступ) и поручение Оператором третьим лицам обработки персональных данных, переданных Абонентом Оператору в ходе исполнения Договора, в том числе сведений об Абоненте, указанных в статье 53

Федерального закона от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи» (за исключением информации, составляющей тайну связи). Предусмотренное настоящим абзацем согласие распространяется на случаи, когда необходимость его получения предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами. Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения Договора, в том числе для целей Абонентского, сервисного и справочно-информационного обслуживания Абонента, в том числе включения в данные для информационно-справочного обслуживания, оказания ему услуг, неразрывно связанных с Услугами Оператора, взыскания дебиторской задолженности за Услуги, хранения Договоров и договорной документации, в иных целях, неразрывно связанных с исполнением Договора, а также для соблюдения Оператором требований действующего законодательства. Перечень лиц, осуществляющих обработку персональных данных Абонента по поручению Оператора в соответствии с настоящим пунктом, а также адреса таких лиц указаны на Web-ресурсе Оператора и доводятся до сведения Абонентов в местах обслуживания Абонентов Оператора, в том числе в момент заключения Договора. В случае несогласия Абонента действие настоящего пункта не распространяется на взаимоотношения Сторон при условии, что Абонент при заключении Договора заявит о своем несогласии или подаст соответствующее заявление в адрес Оператора в период действия Договора.

4.8. В случаях, когда необходимость получения согласия от Абонента предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами, подписывая Договор, Абонент выражает согласие на предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другими операторами, на использование сведений об Абоненте, в том числе их предоставление третьим лицам, на обеспечение ему возможности участия в программах лояльности (акциях) Оператора, на получение почтовых сообщений, электронных писем на электронный адрес Абонента и SMS-уведомлений, в том числе рекламного содержания, от Оператора, его аффилированных лиц и/или партнеров, информационных и новостных рассылок, и другой информации рекламного-новостного содержания, на получение ответов на жалобы и обращения; на проведение Оператором статистических и иных исследований на основе обезличенных данных. Абонент вправе отозвать свое согласие в соответствии с пунктами 5.6, 5.7, 5.8 настоящих Условий.

4.9. Для улучшения обслуживания записывать обращения Абонента в информационно-справочные службы Оператора (Центр поддержки клиентов) и обращения сотрудников информационно-справочных служб к Абоненту с использованием технических средств для последующего анализа.

5. Права и Обязанности Абонента

5.1. Абонент вправе обращаться к Оператору по вопросам, связанным с использованием Услугами, их перечнем, Условиями оказания, Тарифными планами, условиями обслуживания, порядком оплаты Услуг.

5.2. Абонент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом Оператора, при условии полной оплаты Услуг, фактически оказанных Оператором.

5.3. Абонент вправе изменить Тарифный план, предоставив письменное заявление Оператору, либо в ином порядке, предусмотренном Оператором.

5.4. Физическое лицо в возрасте от 14 до 18 лет вправе заключить Договор только с письменного согласия его законных представителей (родителей, усыновителей, попечителей). Оформление такого согласия, а также заключение Договора осуществляется только в офисах продаж и обслуживания Оператора.

5.5. Абонент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор путём неиспользования платных Услуг. Факт неиспользования Абонентом платных Услуг в течение 90 (Девяноста) календарных дней или более будет являться подтверждением со стороны Абонента желания

расторгнуть Договор в одностороннем порядке с даты истечения такого срока. В этом случае SIM-карта блокируется и восстановлению не подлежит. В отношении услуги «Дополнительный абонентский номер» срок, указанный в настоящем пункте, равняется 30 (Тридцати) календарным дням. После истечения указанного срока, Оператор вправе распоряжаться абонентским номером и/или «Личным номером», переданным по Договору Абоненту, по своему усмотрению. Для целей Условий и Договора пополнение Электронного счёта Абонента не является платной Услугой.

5.6 Абонент вправе выразить свое согласие или отказ от предоставления ему доступа к услугам связи, оказываемым другими операторами связи. Отказ от предоставления Абоненту доступа к услугам связи, оказываемым другими операторами связи, оформляется путем подачи Абонентом Оператору письменного заявления, являющегося неотъемлемой частью Договора, либо иным способом, установленным Оператором. Такой отказ действует с момента его получения Оператором. Порядок подключения услуги «Междугородный и международный доступ» устанавливается Оператором.

5.7. Абонент вправе выразить свое согласие с возможностью использования, в том числе, предоставления Оператором третьим лицам сведений об Абоненте в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами. Абонент вправе отозвать данное им согласие в любое время путем направления Оператору соответствующего письменного заявления, являющегося неотъемлемой частью Договора, либо иным способом, установленным Оператором. Согласие считается отозванным Абонентом с момента получения Оператором указанного в настоящем пункте заявления. Положения настоящего пункта применяются в части, не противоречащей пункту 4.7 настоящих Условий.

5.8 Абонент вправе выразить свое согласие на возможность получения информационных рассылок, рекламы от Оператора и/или его партнеров, распространяемых по сетям связи, а также на использование сведений о нем в целях продвижения товаров/работ/услуг, в том числе, путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи, когда необходимость такого согласия предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами. Абонент вправе отозвать данное им согласие в любое время путем направления Оператору соответствующего письменного заявления, являющегося неотъемлемой частью Договора, либо иным способом, установленным Оператором. Согласие считается отозванным Абонентом с момента получения Оператором указанного в настоящем пункте заявления.

5.9. Абонент обязан соблюдать требования Федерального закона от 07.08.2001 г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», в том числе предоставлять документы и информацию, включая информацию и документы об Абоненте, представителях Абонента, выгодоприобретателях, учредителях (участниках) и бенефициарных владельцах, а также на ежегодной основе, но не реже одного раза в год, обновлять и предоставлять Оператору указанную информацию. В случае непредставления Абонентом информации Оператору, сведения о представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах Абонента считаются не подлежащими изменению. В случае изменения сведений об указанных лицах и возникновения у Оператора сомнений в достоверности и точности ранее полученной информации, в том числе в случае не подтверждения достоверности ранее полученных сведений, Оператор в течение 3 (трех) дней со дня получения информации о недостоверности таких сведений информирует Абонента посредством направления короткого текстового сообщения о необходимости предоставления достоверных сведений, а Абонент обязуется предоставить Оператору измененные сведения или информацию, подтверждающую действительность имеющихся у Оператора сведений, в течение 15 дней со дня информирования;

5.10. Абонент обязан представлять Оператору информацию по сделкам, в которых Абонент действует в интересах третьих лиц (выгодоприобретателей) на основании, в частности, договора поручения, агентского договора и т.д., сведения о таких лицах в объеме, необходимом Оператору для их идентификации в соответствии с требованиями законодательства РФ:

а) в комплекте с документами при заключении договора с Оператором;

б) не позднее 5 (пяти) рабочих дней после заключения соответствующего договора, соглашения, иного документа с третьим лицом (выгодоприобретателем);

г) не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения письменного запроса Оператора или в течение 15 дней со дня информирования посредством направления короткого текстового сообщения о необходимости предоставления запрашиваемых сведений

6. Порядок расчётов за Услуги

6.1. Оплата оказанных Оператором Услуг при Авансовой схеме расчётов:

6.1.1. Оказание Услуг Оператора может производиться по Авансовой схеме расчётов. Объем Услуг, предоставляемых Оператором по Договору, ограничен средствами, учтёнными на Электронном счёте Абонента.

6.1.2. По мере пользования Услугами с Электронного счёта Абонента автоматически списываются суммы, в соответствии с Тарифным планом Абонента, с учётом действующих налогов.

6.1.3. При исчерпании средств на Электронном счёте Абонента предоставление Услуг Оператора прекращается, в том числе с прерыванием незаконченного разговора.

6.2. Оплата оказанных Партнёрами Услуг, а также Услуг Оператора может производиться по Кредитной схеме расчётов:

6.2.1. Оплата Услуг может производиться по Кредитной схеме расчётов.

6.2.2. Оператор выставляет Абоненту счёт по окончании Отчётного периода на сумму, оказанных Абоненту Партнёрами и Оператором Услуг.

6.2.3. Абонент оплачивает Услуги путём оплаты полученного им от Оператора счёта не позднее 25-го числа Расчётного периода.

6.2.4. В случае неоплаты или несвоевременной (неполной) оплаты счёта, Оператор приостанавливает оказание Услуг и оставляет за собой право взыскать задолженность в принудительном порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

6.3. Абонент обязуется произвести Инсталляционный, авансовый и иные платежи, согласно выбранному Тарифному плану, в день подписания Договора - в случае наличной оплаты или в срок не позднее 3 (Трёх) рабочих дней с момента подписания Договора - в случае безналичной оплаты.

6.4. Пополнение Электронного счёта Абонента производится Оператором в срок до 2 (Двух) рабочих дней с момента зачисления средств на расчётный счёт Оператора или внесения платежей в кассу Оператора.

6.5. В случае заключения нового Договора либо если с Абонентом заключено несколько Договоров на предоставление Услуг, Абонент даёт согласие, а Оператор оставляет за собой право направить (зачесть) поступившие от Абонента по одному из таких Договоров платежи на погашение образовавшейся задолженности Абонента по любому из Договоров.

6.6. В случае приостановки оказания Услуг или доступа к Услугам из-за отсутствия авансовых средств на Электронном счёте, либо при несвоевременной оплате Услуг Оператора при Кредитной схеме расчётов, при последующем автоматическом разблокировании Услуг или доступа к Услугам с Электронного счёта Абонента списывается сумма за услугу разблокирования, равная начислению ежемесячного фиксированного платежа пропорционально количеству календарных дней Принудительной блокировки, но не более чем за 1 (Один) месяц.

6.7. Оплата Услуг производится путём внесения денежных средств на банковский счёт Оператора, указанный в статье 12 Договора, либо внесением наличных денежных средств через пункты оплаты Оператора и Дилеров, в соответствии с п. 6.8 Условий, до начала использования Услуг в соответствии с условиями Тарифных планов.

6.8. Информация о пунктах оплаты Оператора и Дилеров доводится до Абонентов Оператором через Web-ресурсы Оператора.

6.9. Правила отмены, перевода ошибочных платежей регулируются внутренними документами Оператора, которые размещены для ознакомления Абонентом на Web-ресурсах Оператора.

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

6.11. Оператор вправе изменять в одностороннем порядке тарифы (Тарифный план), принципы тарификации, виды тарификации, Единицу тарификации и порядок оплаты неполной Единицы тарификации при условии предварительного извещения Абонента о таких изменениях путем размещения информации об изменениях на Web-ресурсе Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений, а также путем доведения указанных информации об указанных изменениях до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора и (или) включения информации в текст счета, выставяемого Абоненту - юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю) за оказанные Услуги Оператора. Абонентам-физическим лицам, в отношении которых применяется изменяемый Тариф, дополнительно может направляться SMS-сообщение с информацией об изменении действующих Тарифов.

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

6.13 Единица тарификации соединения при предоставлении услуг подвижной связи и услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации устанавливается Оператором и указывается в Тарифном плане, но не может быть более 1 (одной) минуты. Неполная Единица тарификации учитывается Оператором как полная Единица тарификации. Соединение продолжительностью менее 3 (трех) секунд не учитывается в объеме оказанных услуг подвижной радиотелефонной связи. Оператор вправе увеличивать продолжительность соединения, не учитываемого в объеме оказанных услуг подвижной радиотелефонной связи.

7. Идентификация Абонента и средства взаимодействия с Оператором

7.1. Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за Абонентом в сети связи Оператора, являются Абонентский номер, уникальный код идентификации, пароль, Кодовое слово, номер SIM-карты, ФИО и паспортные данные и др., используемые по отдельности или совместно в соответствии с правилами Оператора.

7.2. Идентификаторы Абонента используются при управлении абонентскими операциями изменения перечня и набора Услуг, оказываемых Абоненту, информационно-справочном обслуживании, при оплате Услуг и в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами и Оператором при оказании отдельных Услуг.

7.3. В случаях, определенных Оператором, Абонент имеет возможность вносить платежи и изменения в набор Услуг, а также изменять другие условия Договора с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов (кодов, паролей и иных средств), подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Идентификаторы направляются Оператором в адрес Абонента технически доступными способами.

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

- получения информации об используемых по Договору Услугах, о начислениях платы за их использование, о состоянии счета и платежах по Договору, иной информации, необходимой для исполнения Договора, а также направления Оператору информации и/или претензий, связанных с исполнением Договора при наличии такого технического функционала, реализованного Оператором в Личном Кабинете;

- заказа и/или получения детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнения Баланса Лицевого счета при наличии такого технического функционала, реализованного Оператором в Личном Кабинете;

- изменения перечня и набора оказываемых Услуг, иных условий Договора;

- управления абонентскими операциями.

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

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

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

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

8. Качество Услуг

8.1. Качество предоставляемых Услуг связи должно соответствовать действующим в РФ стандартам и техническим нормам.

8.2. Предоставляемые Услуги связи в силу конструктивных особенностей сети зависят от качества оборудования операторов местных, внутризональных сетей, оборудования операторов международной и междугородной связи, операторов радиотелефонной связи и других операторов

сетей электросвязи, которое находится вне границ ответственности Оператора. Качество услуг сетей подвижной радиотелефонной связи Оператора, зависит от естественных условий распространения радиоволн и может ухудшаться или сопровождаться помехами вблизи зданий, в туннелях, в подвалах и других подземных сооружениях из-за локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий и иных причин технологического характера.

8.3. Оператор предпринимает все возможные и необходимые действия в рамках своей компетенции, включая регулярную проверку качества связи и модернизацию своих технических средств, для того чтобы обеспечить бесперебойное круглосуточное предоставление Абоненту Услуг связи, за исключением проведения с соблюдением требований действующего законодательства, лицензии необходимых ремонтных и профилактических работ.

8.4. Услуги связи по передаче данных, а также телематические услуги связи оказываются Оператором Абонентам в сети подвижной радиотелефонной связи с использованием каналов, образуемых средствами связи подвижной радиотелефонной связи.

8.4. Услуги связи по передаче данных оказываются с использованием Абонентских интерфейсов, предусмотренных используемыми Оператором стандартами/технологиями GSM/GPRS/EDGE/LTE 450/UMTS/HSPA+/DC-HSPA+/LTE. При этом Оператор может оказывать Услуги связи с использованием не всех из перечисленных стандартов/технологий.

8.6. Оказываемые Абоненту Услуги в силу конструктивных особенностей сети связи зависят от качества оборудования операторов местных проводных телефонных линий, оборудования операторов международной и междугородней связи, оборудования операторов подвижной связи, прочих операторов, предоставляющих услуги связи.

8.7. Оператор не несет ответственности за недостатки Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям Абонентского оборудования, либо Абонентского оборудования или прикладного программного обеспечения, которые были изменены или модифицированы без согласования с производителем и Оператором, либо настройки которых не соответствуют рекомендованным Оператором настройкам.

8.8. Оператор не гарантирует корректную работу прикладного программного обеспечения, поставляемого третьей стороной и не рекомендованного Оператором, не отвечает за работоспособность серверов данных, установленных в информационно-коммуникационной сети «Интернет», и за взаимодействие прикладного программного обеспечения Абонентского оборудования с программным обеспечением таких серверов.

8.9. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор в порядке, определенном законодательством, вправе временно прекратить или ограничить оказание услуг связи. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательством России имеют право на приоритетное пользование услугами связи.

9. Ответственность Сторон

9.1. Каждая из Сторон несёт ответственность по Договору исключительно за реальный ущерб, вызванный её действием или бездействием. Упущенная выгода возмещению не подлежит.

9.2. Ответственность Оператора за реальный ущерб во всех случаях, включая временное снижение качества Услуг и (или) отказ технических средств Оператора, не может превышать сумму Абонентской платы, приходящуюся на время фактического непредоставления или некачественного предоставления Услуг.

9.3. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Абонентом, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло не по вине Оператора.

9.4. Оператор не может нести ответственность за качество Услуг, предоставляемых Абоненту операторами международной связи, операторами подвижной связи, операторами, предоставляющими доступ в сеть Интернет, иными третьими лицами, которые находятся вне компетенции Оператора.

9.5. В случае осуществления Абонентом оплаты не согласованным Оператором способом или с нарушением установленного порядка расчётов, Оператор не несёт ответственности за своевременный учет и поступление платежа от Абонента, а также вызванное этим неоказание Услуг или доступа к ним.

9.6. Оператор не несёт ответственности за случаи возможного ухудшения качества Услуг или их ограничения в случае нарушения Абонентом п. п. 3.2.5, 3.2.6 или 3.2.8 Условий.

9.7. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Сторон за невыполнение ими своих обязательств, являются обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства) и их последствия, в том числе решения, постановления правительства РФ и других компетентных государственных органов, стихийные бедствия, пожары, военные действия, забастовки, повреждения линий электропередач и связи, эпидемии, пандемии и иные не зависящие от Сторон обстоятельства. Факт наступления таких обстоятельств подтверждается соответствующими компетентными органами РФ.

9.8. Абонент несёт полную ответственность за использование Услуг и обеспечивает за свой счёт защиту Оператора от любых претензий и исков третьих лиц, связанных с использованием Абонентом Услуг. Абонент несёт ответственность за предоставление третьим лицам PIN-кодов управления услугами, паролей, кодовых слов, даже если такое предоставление не являлось следствием прямых действий Абонента, а также несёт полную финансовую ответственность за действия таких лиц до момента уведомления Оператора и официальных государственных органов о незаконности действий в отношении него третьих лиц.

10. Срок действия и порядок расторжения Договора

10.1. Договор заключается на неопределённый срок и вступает в силу с момента его подписания Сторонами и оплаты Абонентом платежей согласно п. 6.3 Условий. Договор считается незаключённым в случае неисполнения Абонентом п. 6.3 Условий. Оказание Услуг Оператором начинается с момента оплаты Абонентом платежей, предусмотренных Тарифным планом при подключении и внесении сведений об Абоненте в автоматизированную систему расчётов Оператора.

10.2. При досрочном прекращении действия Договора по инициативе Абонента ему возвращается внесённая им сумма за вычетом оплаты фактически предоставленных Услуг до момента расторжения, в том числе средств, списанных за время приостановления или прекращения оказания Услуг. При этом суммы за оказанные Абоненту Услуги, в том числе Инсталляционного платежа и Доплаты за категорию, возврату не подлежат.

10.3. Договор считается расторгнутым по инициативе Абонента с момента получения Оператором отказа от принятия Абонентом изменений согласно п. п. 2.3, 4.4, 4.5 Условий.

10.4. Договор считается расторгнутым с момента получения Оператором уведомления Абонента согласно п. 5.2 Условий или с момента истечения сроков согласно п. 5.5. Условий.

10.5. Стороны производят окончательные взаиморасчеты по всем своим обязательствам не позднее 30 (Тридцати) рабочих дней с момента расторжения Договора.

10.6. Если после заявления о расторжении Договора Абонент фактически продолжает пользоваться Услугами, Договор считается действующим в течение неопределённого срока.

11. Прочие условия

11.1. Все приложения, изменения и дополнения к Условиям действительны и являются их неотъемлемой частью после их утверждения и ввода в действие Оператором согласно п.4.4 Условий. В случае возникновения противоречий между положениями настоящих Условий и условиями оказания услуг Партнёрами, в обслуживании Абонента применяются Условия Оператора.

11.2. Все споры и разногласия по вопросам Договора разрешаются Сторонами путём переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Абонентом в письменной форме претензии и её рассмотрение Оператором, все споры рассматриваются в судебном порядке, определённом действующим законодательством РФ. Срок рассмотрения претензии составляет не более 30 (тридцати) дней с момента регистрации, а в отношении оказания услуг междугородной и международной связи и услуг связи, оказанных в роуминге, не более 60 (шестидесяти) дней с момента регистрации. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг телефонной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания услуг телефонной связи, отказа в их оказании или выставления счета.

11.3. Абонент не вправе передавать свои права и обязанности по Договору без согласия Оператора.

11.4. В целях обеспечения соблюдения прав Абонента - физического лица Стороны согласились, что для осуществления юридических действий по Договору представителем Абонента должна быть предоставлена нотариально удостоверенная доверенность или доверенность образца, установленного Оператором, выданная Абонентом.

11.5. Договор, а также все дополнительные соглашения и приложения к нему, в том числе заявления, вступают в силу с момента подписания их Сторонами. Подпись представителя Абонента - юридического лица, а также подпись Абонента индивидуального предпринимателя, скрепляется печатью такого юридического лица или индивидуального предпринимателя при её наличии.

11.6. При расторжении Абонентом Договора с Оператором оказание Услуги связи Партнёрами прекращается автоматически.

11.7. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором и Условиями, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.

12. Реквизиты Оператора

Общество с ограниченной ответственностью «МАТРИКС телеком»

101000, г. Москва, Милютинский переулок, д.3

р/с 40702810617130007447 ФИЛИАЛ № 7701 БАНКА ВТБ (ПАО) г. Москва БИК 044525745

к/с 30101810345250000745

ИНН/КПП 7705348953/770801001

ОКВЭД 64.20.11; 51.65.5; 52.48.15 ОКПО 52684953

ОГРН 1027739039460