

Условия оказания услуг связи ООО «ВТБ Мобайл»

1. Общие положения

1.1. Настоящие условия оказания услуг связи (далее – Условия) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют отношения Оператора и Абонента, связанные с предоставлением услуг связи. Настоящие Условия оказания услуг связи устанавливаются Оператором самостоятельно, являются по смыслу ст. 437 Гражданского Кодекса РФ публичной офертой и могут быть приняты физическим лицом не иначе как путем присоединения к Условиям в целом.

1.2. Стороны согласились, что при подписании Договора допускается факсимильное, с использованием средств механического или иного копирования, воспроизведение аналога собственноручной подписи уполномоченного лица Оператора.

1.3. Оператор оказывает Услуги связи на основании лицензии на предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №Л030-00114-77/02448312.

2. Определения

Для целей настоящих Условий, а также при их толковании используются следующие основные понятия и определения:

2.1. «Абонент» - физическое лицо (гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства), с которым заключён Договор при выделении для этих целей абонентского номера (номеров);

2.2. «Абонентский номер» - выделяемый Оператором Абоненту в Сети связи Оператора номер на период действия Договора, идентифицирующий подключенное к Сети связи Оператора Абонентское устройство с установленной в нем SIM-картой (eSIM);

«Временный абонентский номер» - Абонентский номер, Услуги по которому оказываются Оператором только до момента начала оказания Оператором Услуг по Абонентскому номеру, в отношении которого Абонентом подано Оператору заявление о перенесении номера из сети другого оператора связи. С момента начала оказания Оператором Услуг по Абонентскому номеру, в отношении которого Абонентом подано Оператору заявление о перенесении номера, права и обязанности Оператора и Абонента в части Временного абонентского номера прекращаются;

2.3. «Абонентская плата» – платеж Абонента за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг. Порядок списания Абонентской платы определяется Тарифным планом;

2.4. «Абонентское устройство» - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам Оператора;

2.5. «Активация SIM-карты (eSIM)» - приведение SIM-карты (eSIM) в состояние, обеспечивающее доступ к Услугам;

2.6. «Банк» - Банк ВТБ (ПАО), ИНН 7702070139, место нахождения: 191144, город Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, дом 11 литер А;

2.7. «Биллинговая система» - сертифицированная автоматизированная система расчетов, необходимая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг;

2.8. «Блокировка номера» - означает полное или частичное приостановление оказания Услуг (ограничение доступа к части определённых Услуг, потребляемых с помощью Сети связи Оператора), произведенное Оператором по инициативе Абонента или Оператора;

2.9. «ВТБ-Онлайн» – это сервис Банка ВТБ (ПАО), возможности которого могут быть реализованы Клиентами Банка через Интернет Банк и/или Мобильное приложение Банка.

2.10. Государственная информационная система (ГИС) – совместно или отдельно упоминается как ЕСИА, СМЭВ, ЕБС, ЕПГУ.

2.11. «Договор об оказании услуг связи» («Договор») - договор с исполнением по требованию (абонентский договор), предусмотренный ст. 429.4. Гражданского кодекса РФ, заключенный между Абонентом и Оператором по форме, установленной Оператором (в т.ч. являющиеся неотъемлемыми частями Договора: анкета-заявление или другой документ, подписываемый Абонентом, настоящие Условия, Тарифный план, Технические показатели

оказания Услуг связи), определяющее взаимоотношения Сторон при оказании Услуг связи;

2.12. «Единица тарификации» - единица продолжительности соединения, объема Услуг связи, объема переданной (полученной) с использованием Абонентского устройства информации, а также каждый запрос Абонента, стоимость и порядок оплаты которых определяются Тарифным планом Абонента или дополнительным соглашением к Договору;

2.13. «Единая система идентификации и аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных (ЕБС)» - государственная информационная система, обеспечивающая сбор биометрических персональных данных, их хранение и использование для аутентификации и идентификации пользователей;

2.14. «Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)» - федеральная государственная информационная система, обеспечивающая гражданам, предпринимателям и юридическим лицам доступ к сведениям о государственных и муниципальных учреждениях и оказываемых ими электронных услугах;

2.15. «Зона обслуживания Сети связи Оператора» - совокупность территорий, обслуживаемых Сетью связи Оператора, в пределах которой Оператором подтверждена техническая возможность предоставления Услуг;

2.16. «Каналы самообслуживания Абонента (Сервис)» - Личный кабинет, Мобильное приложение Оператора;

2.17. «Контактный центр Оператора» - служба, осуществляющая информационно-справочное обслуживание Абонентов по вопросам, возникающим в связи с оказанием Услуг связи;

2.18. «Лицевой счет Абонента» - запись в Биллинговой системе Оператора, созданная для учета объема оказанных Услуг связи, поступления и расходования денежных средств;

2.19. «Личный кабинет» - система самообслуживания, созданная Оператором, доступ к которой предоставляется Абонентам с использованием авторизации при помощи сети Интернет в целях самостоятельного управления Услугами связи и получения информации о них, организованная на Сайте;

2.20. «Мобильное приложение» - программное обеспечение Оператора связи, предназначенное для установки на Абонентские устройства, содержащее информацию об Операторе связи, оказываемых Услугах, предлагаемых Тарифах, доступ к которому предоставляется Абонентам с использованием авторизации при помощи сети Интернет в целях самостоятельного управления Услугами связи и получения информации о них;

2.21. «Оператор связи» - общество с ограниченной ответственностью «ВТБ Мобайл», ОГРН 9187748049788, ИНН 9705121882, юридический адрес: 123308, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Хорошевский, ул 1-я Магистральная, д. 25А, имеющее лицензию на услуги подвижной радиотелефонной связи;

2.22. «Подключение (предоставление доступа) к Сети связи Оператора» - совокупность организационно-технических мероприятий Оператора по подготовке SIM-карты(eSIM) Оператора и средств связи, входящих в состав Сети связи, к оказанию Услуг Абоненту с использованием данной SIM-карты(eSIM);

2.23. «Порог отключения» - минимально допустимый уровень денежных средств лицевого счета Абонента, при достижении которого Оператор приостанавливает предоставление Услуг Абоненту. Порог отключения определен в Тарифном плане;

2.24. «Представитель Оператора» - лицо, уполномоченное Оператором на совершение юридически значимых и иных действий от имени Оператора;

2.25. «Рассылка по сети связи» – передача Абонентам коротких текстовых сообщений (сообщений, состоящих из букв и (или) символов, набранных в определенной последовательности) по сети связи Оператора связи, в том числе передача Абонентам Оператора коротких текстовых сообщений путем формирования текста короткого текстового сообщения и/или отправки короткого текстового сообщения автоматическим способом, а также одновременная или последовательная отправка коротких текстовых сообщений заранее определенному списку получателей. Рассылка по сети связи Оператора осуществляется только на основании договора об оказании услуг по осуществлению рассылки;

2.26. «Расчетный период» - один календарный месяц;

2.27. «Роуминг» - предоставленная Оператором возможность пользоваться Услугами при нахождении Абонента за пределами Сети связи Оператора в сети связи Роумингового

партнера Оператора с применением SIM-карты, указанной в Договоре. Роуминг предоставляется на дополнительных условиях, определяемых Оператором. При предоставлении Роуминга под Услугами понимаются также услуги связи, оказываемые Роуминговыми партнерами Оператора;

2.28. «Роуминговый партнер Оператора» - оператор связи, с которым у Абонента не заключен договор об оказании услуг связи, обеспечивающий на основании договорных отношений с Оператором оказание Абоненту Услуг за пределами Сети связи Оператора;

2.29. «Сайт» – ресурс Оператора в сети Интернет www.vtbmobile.ru;

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

2.31. «Соединение (соединение по Сети связи Оператора)» - установленное в результате вызова взаимодействие между средствами связи, позволяющее Абоненту передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

2.32. «Стороны» - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно;

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

2.34. «Условия» - настоящий документ, а также возможные дополнения и изменения к нему, оформляемые в соответствии с положениями настоящего документа;

2.35. «Услуга связи» - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи. Под Услугами связи в рамках настоящих Условий понимаются услуги подвижной радиотелефонной связи, телематические услуги, услуги по передаче данных, оказываемые Оператором Абоненту в соответствии с действующим законодательством и условиями лицензий;

2.36. «Услуги» - Услуги связи и иные услуги (Дополнительные услуги), предоставляемые Оператором при оказании Услуг связи;

2.37. «Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА)» - информационная система в Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах;

2.38. «Шлюз» - аппаратно-программный комплекс, сервер или любое иное оборудование, осуществляющее передачу голосовой и/или неголосовой информации между сетью связи Оператора и другими сетями связи, позволяющее получить доступ в другие сети связи и/или предоставить третьим лицам доступ в сеть связи Оператора;

2.39. «SIM-карта, eSIM» - идентификационный модуль Оператора, с помощью которого осуществляется идентификация Абонента Оператором, доступ Абонентского устройства к Сети связи Оператора, а также обеспечивается защита от несанкционированного использования Абонентского номера. eSIM – электронная, встроенная SIM-карта, не имеющая материального носителя.

2.40. «ICCID» - уникальный серийный номер SIM-карты (eSIM), который указывается на SIM-карте.

Стороны используют приведенные в данной статье определения при толковании настоящих Условий.

Иные термины, используемые и не указанные в Условиях, имеют то же значение, что в действующем законодательстве Российской Федерации.

3. Условия и порядок заключения Договора, срок Договора, порядок изменения и расторжения Договора

3.1. Условия и порядок заключения Договора

3.1.1. В силу ст. 428 Гражданского кодекса РФ настоящий Договор является договором присоединения, т.е. условия Договора определяются Оператором в одностороннем порядке и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом. В соответствии со ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ

настоящий Договор является абонентским договором, предусматривающим внесение Абонентом определенных, в том числе периодических, платежей за право требовать от Оператора оказания Услуг в количестве или объеме либо на иных условиях, определенных выбранным Абонентом Тарифным планом.

3.1.2. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Условиями.

3.1.3. При заключении Договора Абоненту предоставляется на период срока действия Договора SIM-карта (eSIM), выделяется Абонентский номер (а при необходимости также выделяется Временный абонентский номер), а также передается Абоненту сопутствующая документация. Абонентское устройство приобретается Абонентом самостоятельно. Абонентское устройство должно быть исправным, соответствовать установленным требованиям и быть совместимым с диапазоном частот сети подвижной радиотелефонной связи Оператора.

3.1.4. Доступ к сети подвижной радиотелефонной связи обеспечивается с момента совершения всех действий: а) заключения Договора, б) проверки достоверности сведений об Абоненте, в) Активации SIM-карты (eSIM), г) внесения платежа в соответствии с п. 10.2., 10.3. Условий.

3.1.5. Если иное не предусмотрено соглашением Сторон, Абонентский номер, закрепленный за Оператором, выделяется Абоненту только на период действия Договора.

3.1.6. В случае если государственными органами будет установлен запрет, в т.ч. Оператору, предоставления услуг связи с помощью электронных SIM-карт (eSIM), то Оператор вправе заменить Абоненту ранее предоставленную eSIM на SIM-карту на материальном носителе.

3.1.7. При заключении Договора Оператор проверяет совокупное количество Абонентских номеров, выделенных Абоненту на соответствие этого количества лимиту, установленному действующим законодательством.

3.1.8. При заключении Договора Оператор обязан осуществлять проверку достоверности сведений об Абоненте-физическом лице. Оказание Услуг начинается при условии успешной проверки Оператором наличия данных об Абоненте – физическом лице и их достоверности в ГИС в соответствии с действующим законодательством.

3.1.9. Иностранный гражданин или лицо без гражданства дополнительно сообщает Оператору для внесения в Договор сведения о виде (типе) и идентификаторе Абонентского устройства, в котором будет использоваться идентификационный модуль, не более одного для каждого Абонентского номера. При смене вида (типа) и идентификатора Абонентского устройства обновленные сведения вносятся в Договор. В случае смены указанных данных Абонентом без внесения изменений в Договор Оператор приостанавливает оказание Услуг.

3.2. Срок действия Договора

3.2.1. По желанию Абонента может быть заключен срочный Договор. Если Сторонами не предусмотрено в письменной форме условие о сроке Договора, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

3.3. Порядок изменения и расторжения Договора

3.3.1. Договор может быть изменен путем совершения Абонентом конклюдентных действий с использованием специальных средств, которые в соответствии со статьей 6 настоящих Условий позволяют однозначно идентифицировать Абонента и установить его волеизъявление. В случае внесения изменений в договор с Абонентом-иностранным гражданином или лицом без гражданства в части изменения сведений об идентификаторе Абонентского устройства и для внесения изменений в части выделения дополнительного Абонентского номера или сведений об Абоненте, иностранному гражданину или лицу без гражданства необходимо повторное подтверждение достоверности сведений об Абоненте с использованием ЕСИА.

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

3.3.3. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных Услуг путем заполнения в офисе Оператора письменного заявления по форме, установленной Оператором.

3.3.4. Отсутствие использования услуг связи по Абонентскому номеру в период не менее 90 дней, признается конклюдентными действиями по расторжению Договора по инициативе Абонента в отношении указанного номера.

3.3.5. Оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор в отношении

абонентского номера (номеров) в случае нарушения Абонентом требований, установленных действующим законодательством или договором с Оператором.

3.3.6. Оператор производит окончательные расчеты с Абонентом за Услуги связи в момент расторжения Договора. В случае пользования Абонентом услугами Роуминга окончательный расчет производится не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня расторжения Договора об оказании услуг связи.

3.3.7. При расторжении Договора Абонент обязан отключить услуги третьих лиц, которые оказываются с использованием Абонентского номера.

4. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту

4.1. Перечень Услуг, предоставляемых Абоненту, определяется Тарифным планом. Перечень Услуг также определяется в соответствии с лицензиями, возможностями Сети связи Оператора. Перечень Услуг при использовании Роуминга зависит от возможностей сети Роумингового партнера Оператора.

4.2. Отдельные Услуги могут быть оказаны Абоненту при условии соответствия Абонентского устройства специальным техническим требованиям, необходимым для оказания (пользования) таких Услуг.

4.3. Изменение перечня Услуг Абонент может осуществлять самостоятельно через Личный кабинет или посредством обращения к Оператору с использованием правил, установленных Оператором и обеспечивающих идентификацию Абонента. Оператор самостоятельно определяет идентификаторы Абонента, ими могут являться Абонентский номер, пароль, кодовое слово, номер SIM-карты (eSIM), фамилия, имя, отчество и другие, используемые по отдельности или совместно в соответствии с правилами Оператора.

4.4. Оператор обязан предоставлять Абоненту по его запросу информацию о перечне Услуг, оказываемых Абоненту.

4.5. Для пользования Услугами связи Абоненту необходимо активировать SIM-карту (eSIM), т.е. установить ее в Абонентское устройство, совершить звонок, отправить SMS или открыть сессию Мобильного интернета.

5. Сведения об Абоненте

5.1. Физическое лицо при заключении договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность или предоставляет сведения о себе и о документе, удостоверяющем его личность, с использованием ЕСИА или проходит идентификацию с использованием ЕБС. Иностранное гражданство или лицо без гражданства в обязательном порядке проходит идентификацию с использованием ЕБС. Перечень документов, удостоверяющих личность, определяется Оператором в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. В целях исполнения Оператором 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 (включая информацию, предоставляемую в соответствии с 7.2.5 настоящих Условий), сведения об Абоненте, его представителе, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах (при наличии) считаются обновленными.

6. Идентификаторы Абонента и Каналы самообслуживания

6.1. Идентификаторы Абонента

6.1.1. Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за Абонентом в Сети связи Оператора, являются Абонентский номер, номер SIM-карты или eSIM, фамилия, имя, отчество и другие, используемые по отдельности или совместно в соответствии с правилами Оператора.

6.1.2. Идентификаторы Абонента используются при изменении перечня Услуг, оказываемых Абоненту, информационно-справочном обслуживании, при оплате Услуг и в

иных случаях, предусмотренных настоящими Условиями и Оператором при оказании отдельных Услуг.

6.1.3. 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.

6.1.4. Использование Идентификаторов подтверждает, что запросы и распоряжения, переданные Оператору, сделаны Абонентом. Запросы, распоряжения, а также телефонограммы Абонента, переданные при условии идентификации Абонента, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом.

6.2. Каналы самообслуживания

6.2.1. Абонент вправе использовать Каналы самообслуживания Абонента (Личный кабинет и Мобильное приложение) для осуществления следующих действий:

- получение информации об Услугах и тарифах Оператора, информации по балансу и объемам оказанных услуг, иной информации, необходимой для исполнения Договора, а также направления Оператору обязательных сведений, информации и/или претензий, связанных с исполнением Договора;
- заказ и/или получение детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнение Лицевого счета;
- изменение перечня оказываемых Услуг, смены Тарифного плана, иных условий Договора;
- получение информации о Договорах, заключенных с Оператором.

6.2.2. Все действия, совершенные в Каналах самообслуживания Абонента при условии авторизации, считаются совершенными Абонентом.

6.2.3. Использование Каналов самообслуживания возможно при условии авторизации (регистрации) Абонента путем указания логина (Абонентского номера) и специально назначенного пароля.

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

6.2.5. По факту направления уведомления, запроса в Личный кабинет Оператор информирует Абонента посредством SMS-сообщения на Абонентский номер.

6.2.6. Уведомления, запросы и прочие документы, направляемые Оператором через Каналы самообслуживания, являются юридически значимыми сообщениями и являются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, что влечет предусмотренные для указанных документов правовые последствия.

6.2.7. Информирование Оператором Абонентов осуществляется круглосуточно, путем направления абоненту короткого текстового сообщения, если иное не установлено настоящими Условиями или действующим законодательством.

7. Права и обязанности Абонента

7.1. Абонент вправе:

7.1.1. получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых Услугах;

7.1.2. требовать перерасчета денежных средств, уплаченных за Услуги, вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за Услуги, в связи с непредставлением Услуг не по вине Абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;

7.1.3. отказаться от оплаты Услуг, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных Договором;

7.1.4. получать на условиях, установленных Оператором, 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;

7.1.5. вносить изменения в набор Услуг, а также изменять другие определенные Оператором 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;

- 7.1.6. обращаться к Оператору с предложениями и претензиями, касающимися предоставляемых Оператором Услуг;
- 7.1.7. Абонент вправе обратиться к Оператору с письменным заявлением о блокировке Абонентского номера, в том числе с использованием ЕПГУ. Минимальный и максимальный срок блокировки Абонентского номера может быть ограничен Оператором. При этом с Абонента взимается плата за весь период блокировки, указанный в заявлении Абонента, если она предусмотрена Тарифным планом.
- 7.1.8. Абонент может принять условия акции, установленной Оператором (пункт 9.3 Условий), в том числе с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов (кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом). При принятии Абонентом условий акции такие условия становятся неотъемлемой частью Договора и изменяют условия Договора на время ее проведения.
- 7.2. Абонент обязан:
- 7.2.1. выполнять условия Договора;
- 7.2.2. использовать для подключения к Сети связи Оператора исправное Абонентское устройство, имеющее необходимый функционал для пользования Услугами Оператора, а также соответствующее обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации;
- 7.2.3. в соответствии с настоящими Условиями и выбранным Тарифным планом вносить плату за оказанные Абоненту Оператором Услуги и своевременно погашать задолженность за Услуги, в случае ее возникновения;
- 7.2.4. сообщать Оператору в письменном виде или при личном обращении об изменениях фамилии, имени, отчества, места жительства, реквизитов документа, удостоверяющего личность, данных миграционной карты, документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации, для Абонентов - физических лиц в срок, не превышающий 60 дней со дня таких изменений;
- 7.2.5. предоставлять Оператору в письменном виде информацию о своих представителях, выгодоприобретателях, 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";
- 7.2.6. содержать Абонентские устройства в исправном состоянии и соблюдать правила пользования ими;
- 7.2.7. не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора, не совершать действий, направленных на причинение вреда, а также нарушающих права третьих лиц, в том числе не использовать в сети Оператора специальные технические средства, предназначенные для негласного получения информации, не создавать угрозу безопасности и обороноспособности Российской Федерации, здоровью и безопасности людей;
- 7.2.8. не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для противоправных действий;
- 7.2.9. не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для проведения Рассылок по сети связи, 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;
- 7.2.10. не использовать Услуги для массовой или одиночной рассылки, не согласованных предварительно с адресатом электронных писем, рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения. Под массовой рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
- 7.2.11. не распространять угрожающую, клеветническую или непристойную информацию, или информацию, которая может быть воспринята как оскорбительная. В частности, не распространять порнографию, информацию, задевающую национальные или религиозные чувства, содержащую нецензурные слова или призывы к насилию;

7.2.12. не распространять информацию, программы для ЭВМ и иные результаты интеллектуальной деятельности без разрешения правообладателя или его полномочного представителя;

7.2.13. сообщать Оператору достоверные сведения для надлежащего исполнения Оператором своих обязательств;

7.2.14. исполнять требования Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи» и «Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 N 1994, в том числе сообщать Оператору достоверные сведения, указанные в настоящих Условиях, и необходимые для надлежащего исполнения Оператором своих обязательств;

7.2.15. не использовать Услуги для проведения операций с денежными средствами по лицевому счету в целях осуществления предпринимательской деятельности, для противоправных действий и иной запрещенной предпринимательской деятельности;

7.2.16. незамедлительно письменно информировать Оператора о наступлении соответствующего события:

а) о несанкционированных случаях, когда (код) пароль от Личного кабинета и Мобильного приложения стал известен третьим/третьему лицам/лицу;

б) о потере, пропаже или краже SIM-карты/карт, предоставленной Абоненту; в случае утраты SIM-карты (eSIM) Абонент продолжает нести обязательства и ответственность, предусмотренную настоящими Условиями, до момента получения Оператором сообщения об утрате;

в) о начале процедуры банкротства в отношении Абонента;

г) об иных обстоятельствах, которые могут воспрепятствовать или сделать невозможным исполнение Договора;

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

7.2.18. нести полную ответственностью и принимать на себя риски, связанные с использованием материалов, информации, услуг и продуктов в сети Интернет, доступ к которой предоставлен Оператором;

7.2.19. не допускать использование SIM-карты (eSIM) третьими лицами в целях снятия с нее информации, копирования информации, изготовления дубликатов SIM-карт (eSIM), а также осуществления других противоправных действий;

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

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

7.3.1. получение рекламы Оператора и/или третьих лиц при использовании Услуг, а также использование (обработку, передачу) сведений об Абоненте в целях продвижения товаров работ услуг Оператора и третьих лиц (абонентский номер, сведения о платежах и другие данные, за исключением сведений, составляющих тайну связи), в том числе путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи;

7.3.2. обработку и предоставление Оператором третьим лицам как полностью, так и части сведений об Абоненте, не являющихся персональными данными (абонентский номер, сведения о платежах и другие данные, за исключением информации, составляющей тайну связи), в целях исполнения или в связи с исполнением Договора, а также в целях исполнения Оператором обязательств или исполнения перед Оператором третьими лицами обязательств по договорам, направленным на улучшение услуг связи, предотвращение и противодействие мошенничеству и распространению вредоносного программного обеспечения, связанного с использованием услуг связи, а также оказание информационно-справочных услуг.

7.3.3. Оператор обрабатывает и может поручить обработку персональных данных Абонента (фамилия, имя, отчество, дата рождения реквизиты и иные сведения документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, номер телефона, адрес электронной почты и др. сведения), указанных в Договоре, а также персональных данных, полученных в

результате их обработки, и иных данных, полученных в результате оказания услуг по Договору, третьему лицу в целях заключения и (или) исполнения договора об оказании услуг связи, стороной которого является Абонент (в том числе для целей хранения Договоров об оказании услуг связи, оказание информационно-справочных услуг, предотвращения и противодействия мошенничеству и распространению вредоносного программного обеспечения, связанного с использованием услуг связи, а также информирования о задолженности, взыскания задолженности, в том числе после расторжения договора и т.п. целях, связанных с Услугами) и (или) в целях осуществления прав и законных интересов Оператора или Абонента, в целях оказания Услуг и исполнения Оператором возложенных на него Договором, и нормативными правовыми актами обязанностей (в том числе в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма), согласие Абонента на это поручение, в том числе на передачу его персональных данных такому третьему лицу, обработку персональных данных таким третьим лицом в соответствии с поручением Оператора, не требуется.

7.3.4. Отдельно Абонент может выразить своё согласие Оператору и партнерам Оператора на обработку его персональных данных (фамилия, имя, отчество, дата рождения реквизиты и иные сведения документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, номер телефона, адрес электронной почты и др. сведения), указанных в Договоре, а также персональных данных, полученных в результате их обработки, и иных данных, полученных в результате оказания услуг по Договору с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, а также путем смешанной обработки персональных данных, в том числе на использование, передачу третьим лицам (партнерам Оператора) персональных данных, а также на поручение обработки на срок действия договора или до отзыва такого согласия для цели предложения продуктов и услуг Оператора и партнеров, в том числе рекламы. Абонент может отозвать своё согласие на обработку персональных данных в рамках цели, описанной в настоящем пункте, в том числе посредством направления Оператору письменного отзыва по адресу: ООО «ВТБ Мобайл», 123308, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Хорошевский, ул 1-я Магистральная, д. 25А, в личном кабинете на сайте Оператора либо в мобильном приложении, любыми другими способами, дополнительно указанными Оператором, а также при наличии технической возможности Оператора, путем совершения определенных Оператором конклюдентных действий с использованием идентификаторов, которые позволяют однозначно идентифицировать Абонента и установить его волеизъявление.

7.3.5. Перечень третьих лиц, которые по поручению Оператора осуществляют обработку персональных данных Абонента, опубликован на Сайте.

7.4. 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, дедушкой 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, 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 Договора 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.

7.5. Абонент, заключая Договор, подтверждает, что основной целью деловых отношений с Оператором является получение Услуг связи. В ином случае во исполнение требований Федерального закона от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» Абонент обязан в письменной форме сообщить об этом Оператору при заключении Договора.

7.6. Абонент подтверждает, что выделенный Оператором Абонентский номер предоставляется исключительно в целях оказания Услуг. Оператор является техническим исполнителем приема/передачи телефонного соединения и поддержания работоспособности Абонентского номера.

7.7. Абонент осведомлен и осознает, что подключение банковских услуг, в том числе услуги дистанционного банковского обслуживания к выделенному в рамках Договора Абонентскому номеру не является безопасным и может привести к хищению денежных средств на расчетных счетах Абонента в кредитных организациях или выдаче кредитов путем замены SIM-карты / кода активации eSIM неустановленными лицами. При принятии Абонентом решения заказать банковские услуги, технологически связанные с Абонентским номером, в том числе по уведомлению Абонента о транзакциях, сбросу пароля, идентификации в иных организациях, Абонент принимает все риски возникновения убытков, утраты денежных средств со счетов в кредитных организациях и несет самостоятельно ответственность за их утрату, отказывается от требований к Оператору о возмещении убытков, морального вреда и иных требований.

7.8. Абонент также отказывается от требования о возмещении Оператором убытков и иных требований при использовании Абонентского номера как идентификатора для доступа к различным ресурсам сети Интернет, в том числе для доступа к федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", электронной почте, сайтам социальных сетей, мессенджерам и иным ресурсам.

7.9. Абонент уведомлен, что использование выделенного по Договору Абонентского номера для регистрации аккаунтов и иных сервисов, технологически связанных с выделенным по Договору Абонентским номером, не является безопасным, поскольку могут быть взломаны третьими лицами. Абонент отказывается от требования о возмещении Оператором убытков и иных требований при передаче Абонентом/пользователем пароля от Каналов самообслуживания, кодов подтверждений/доступа третьим лицам.

7.10. Абонент обязуется нести полную ответственность и принимает на себя риски, связанные с заказом услуг третьих лиц, передачей паролей, кодов подтверждений/доступа, использованием материалов, информации, аккаунтов, услуг и продуктов в сети Интернет, технологический доступ к которой предоставлен Оператором.

8. Обязанности и права Оператора

8.1. Оператор вправе:

8.1.1. производить технические и/или влияющие на использование Услуг работы на Сети связи Оператора, ограничивая или прекращая оказание Услуг, а также изменять Абонентский номер, предварительно уведомив Абонента в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации;

8.1.2. вносить изменения и/или дополнять условия Договора, в том числе в Условия;

8.1.3. устанавливать тарифы, размер Единицы тарификации Услуг и порядок оплаты неполной Единицы тарификации;

8.1.4. информировать абонентов посредством уведомления Абонента в текстовом и/или голосовом, и/или электронном виде;

8.1.5. заменять SIM-карту (eSIM) в любой момент по какой бы то ни было причине на условиях, о которых Абонент будет поставлен в известность, без дополнительных расходов Абонента и ущерба для предоставления Услуг;

8.1.6. вносить изменения в программное обеспечение, записанное на SIM карту (eSIM);

8.1.7. вести запись телефонограмм при общении Абонента с Контактным центром Оператора с целью изменения набора Услуг или предъявления претензий, а также получения справочной информации;

8.1.8. приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом положений действующего законодательства Российской Федерации и/или настоящих Условий, включая, но не ограничиваясь, если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг, без согласования с Оператором использует Абонентский номер и/или Абонентское устройство для организации Рассылок по сети связи без отдельного соглашения с Оператором, автоматизированных центров, проведения лотерей, голосований, конкурсов, рекламы, опросов, массовых рассылок, установки шлюзов, а также без согласования с Оператором использует системы дозвона, шлюзы и услуги связи, предоставляемые лицами, не имеющими лицензии или разрешения на осуществление подобного рода деятельности, или осуществляет иные действия, направленные на извлечение прибыли, в том числе противоправные;

8.1.8.1. в случае, если у Абонента находится в пользовании 5 и более SIM-карт (в том числе более 2-х eSIM), Абонент направляет Оператору по юридическому адресу письменное заявление, позволяющее однозначно идентифицировать Абонента, о необходимости оформления дополнительных SIM-карт, после получения данного письменного заявления Оператор принимает решение в соответствии с техническими возможностями сети связи Оператора. Решение принимается Оператором в течение 30 дней с даты получения заявления Абонента;

8.1.9. заменить по инициативе Оператора выделенный Абоненту Абонентский номер только в случае, если продолжение оказания Услуг связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор обязан письменно известить Абонента и сообщить ему его новый Абонентский номер не менее чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. В случае массовой замены Абонентских номеров оповещение Абонентов производится через Сайт и(или) с использованием средств связи Оператора (автоинформатора). По письменному обращению Абонента Оператор обязан заменить выделенный Абоненту Абонентский номер. Замена Абонентского номера по инициативе Оператора производится бесплатно, а по инициативе Абонента - за плату, размер которой устанавливается Оператором;

8.1.10. при поступлении запросов о подтверждении сведений по Абонентскому номеру от уполномоченных государственных органов, направить Абоненту посредством Каналов самообслуживания, путем направления короткого текстового сообщения и (или) по адресу электронной почты запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных конечного пользователя Услуг сведениям, заявленным в Договоре, с указанием даты прекращения оказания Услуг в случае неподтверждения соответствия персональных данных;

8.1.11. вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и ограничивать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом. Оператор ограничивает доступ к ресурсам сети Интернет в случаях, порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

8.1.12. ограничивать скорость и объем потребляемого интернет-трафика в случае обнаружения не санкционированного доступа и/или в случае возникновения подозрения о противоправных действиях, или действиях, не предусмотренных текущим договором, других действиях, которые могут приводить к повышенной нагрузке на оборудование и ухудшению качества услуг, предоставляемых другим клиентам;

8.1.13. проверять и обновлять в любое время непосредственно или с помощью третьих лиц любые сведения, содержащиеся в учетных данных Абонента, а также в затребованных Оператором документах;

8.1.14. с целью обновления сведений об Абоненте использовать информацию, предоставленную аффилированными лицами Оператора (Банк ВТБ (ПАО) и др.) в случае, если такая информация была получена указанными лицами от Абонента при принятии его на обслуживание и/или в процессе обслуживания. Предоставляя сведения Оператору и его

аффилированным лицам при заключении договора и/или в ходе его обслуживания, Абонент соглашается, что такие сведения могут быть использованы Оператором и его аффилированными лицами для обновления сведений об Абоненте;

8.1.15. не заключать Договор в случае непредставления Абонентом документов и сведений, предусмотренных Условиями или действующим законодательством.

8.1.16. Оператор обязан:

8.1.16.1. оказывать Абоненту услуги связи в соответствии с настоящими Условиями и выданными лицензиями;

8.1.16.2. предоставлять Абоненту и любому иному лицу необходимую и достоверную информацию о настоящих Условиях, действующих тарифах Оператора, описаниях Услуг и иные сведения, связанные с Услугами, которые Абонент или иное лицо вправе получить;

8.1.16.3. предоставлять необходимую для заключения и исполнения Договора информацию. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Абонентов в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора;

8.1.16.4. оказывать бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- выдавать информацию о тарифах на Услуги, о Зоне обслуживания сети связи;

- выдавать информацию Абоненту о состоянии его Лицевого счета и о задолженности по оплате Услуг;

- осуществлять прием информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами.

8.1.16.5. предоставлять Абоненту возможность вызова экстренных оперативных служб в соответствии с законодательством РФ.

8.1.16.6. в случае приостановления оказания Услуг возобновлять оказание Услуг Абоненту в течение 1 (одного) календарного дня со дня устранения Абонентом нарушений, в том числе оплаты Абонентом задолженности перед Оператором или представления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг и внесения необходимых платежей в соответствии с Тарифным планом Абонента.

8.1.17. по требованию Абонента предоставлять ему дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8.1.18. предоставить Абонентам возможность ознакомления с настоящими Условиями в их действующей редакции в печатном виде в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора, в сети Интернет и иным способом, не противоречащим действующему законодательству Российской Федерации.

8.1.19. устранять в сроки, установленные Оператором, неисправности, препятствующие пользованию Услугами. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, размещается на Сайте.

8.1.20. предоставлять Абоненту сведения о заключенных с ним Договорах на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи. Предоставление указанных сведений осуществляется посредством отправки смс-сообщения, использования ЕПГУ и, или непосредственно в Каналах самообслуживания с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8.2. Оператор не гарантирует:

- возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;

- абсолютную бесперебойность доступа к Услугам;

- установление соединения с сетью Интернет на максимально возможной скорости.

8.3. 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 оборудования 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 оборудовании Абонента, иные характеристики Абонентского устройства.

9. Тарифы на услуги Оператора

9.1. Тарифы на Услуги устанавливаются Оператором. Тарифы на Услуги, действующие на дату заключения Договора и выбранные Абонентом, указываются в Тарифном плане, который является неотъемлемой частью Договора.

9.2. Оператор вправе изменять в одностороннем порядке тарифы, принципы тарификации, виды тарификации, Единицу тарификации и порядок оплаты неполной Единицы тарификации на услуги связи при условии информирования Абонентов на Сайте, в местах продаж и обслуживания (если такой способ предусмотрен законом), не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений. Абонентам-физическим лицам, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляется короткое текстовое сообщение с информацией об изменении действующих тарифов, за исключением тех Абонентов, которые выразили свой отказ от получения информации об изменении тарифов на услуги подвижной радиотелефонной связи в виде короткого текстового сообщения и выбрали другой способ информирования, предоставляемый Оператором с учетом технической возможности, путем совершения Абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяется Оператором, позволяющих достоверно установить волеизъявление Абонента на изменение способа уведомления.

9.3. Оператор вправе проводить акции и 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 Сайте, а также доводятся до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора.

9.4. Учет продолжительности соединения ведется в соответствии с принятыми Оператором Единицами тарификации.

9.5. Для корректного завершения вызова Абоненту необходимо нажать клавишу окончания вызова в соответствии с инструкцией к Абонентскому устройству.

9.6. Начисления по Роумингу производятся на основании данных оборудования Роумингового партнера Оператора за фактически оказанные Абоненту Услуги.

9.7. В связи с особенностями процедуры обмена информацией об объеме оказанных Абоненту Услуг между Оператором и Роуминговым партнером начисления по Роумингу могут осуществляться с задержкой до 30 (тридцати) дней по мере поступления данных об объеме оказанных Услуг от Роуминговых партнеров Оператора, в связи с чем на Лицевом счете Абонента может образоваться задолженность за оказанные Услуги.

10. Расчеты

10.1. Оплата Услуг производится за оказанные Оператором Услуги в соответствии с данными Биллинговой системы Оператора. В случае возникновения разногласий по стоимости оказанных Услуг основанием для расчетов Сторон являются данные Биллинговой системы Оператора.

10.2. Абонент оплачивает Услуги посредством авансовой системы оплаты (авансового платежа), если Договором, Тарифным планом, условиями оказания отдельных Услуг или дополнительным соглашением к Договору не установлены условия и порядок применения кредитной системы оплаты (отложенного платежа) либо сочетание указанных систем оплаты (платежей).

10.3. Оператор вправе устанавливать суммы, которые уплачиваются Абонентом при заключении Договора и рассматриваются в качестве предоплаты за предоставляемые Услуги Оператора.

10.4. Оператор не предоставляет Услуги Абоненту до поступления оплаты от Абонента в размере, превышающем Порог отключения. Абонент обязан вносить платежи по Договору об оказании услуг связи с целью поддержания денежных средств на Лицевом счете в размере, превышающем Порог отключения. Оператор вправе устанавливать размер Порога отключения в зависимости от Тарифного плана.

10.5. Оператор ограничивает предоставление Абоненту Услуг, если сумма денежных средств на Лицевом счете достигает Порога отключения или ниже Порога отключения.

10.6. В случае образования за Расчетный период задолженности Абонента за оказанные Услуги счет на оплату указанной задолженности должен быть оплачен до конца календарного месяца, следующего за Расчетным периодом. Возобновление оказания Услуг производится в течение 3 (трех) дней после пополнения Лицевого счета Абонента до уровня, превышающего Порог отключения.

10.7. Счет выставляется Оператором за Расчетный период по реквизитам, указанным Абонентом в Договоре.

10.8. Оператор осуществляет доставку счета не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом путем размещения в Каналах самообслуживания, на электронную почту или иным способом, доступным Оператору.

10.9. Счет должен содержать следующие сведения:

- реквизиты Оператора;
- реквизиты Абонента;
- Расчетный период, за который выставляется счет;
- номер Лицевого счета Абонента;
- виды оказанных Услуг с указанием объема Услуг связи по каждому виду;
- сумма, предъявляемая к оплате, по каждому виду Услуг и каждому Абонентскому номеру Абонента;
- общая сумма, предъявляемая к оплате, с разбивкой по каждому виду Услуг;
- сумма остатка на Лицевом счете;
- дата выставления счета;
- срок оплаты счета (если для этого платежа он установлен Оператором);

11. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров

11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях: а) нарушение сроков обеспечения доступа к Сети связи Оператора; б) нарушение установленных в Договоре сроков оказания Услуг; в) оказание не всех Услуг или неоказание Услуг, указанных в Договоре; г) некачественное оказание Услуг; непредставление, неполное или несвоевременное представление информации, связанной с оказанием Услуг; д) необоснованный отказ от заключения Договора или уклонение от его заключения; е) нарушение тайны телефонных переговоров и сообщений, тайны информации, передаваемой по сети передачи данных.

11.2. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине Абонента, в частности, Оператор не несет ответственность за возможное ухудшение или прекращение работы Сети связи Оператора, связанное с использованием поврежденного или неисправного Абонентского устройства, не соответствующего обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации, либо Абонентского устройства, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем. Оператор не несет ответственности за качество услуг связи других операторов.

11.3. Оператор не несет ответственность за неполучение Абонентом уведомлений, сообщений, иной любой корреспонденции Оператора в случае несоблюдения Абонентом условий пункта 7.2.4. настоящих Условий.

11.4. Абонент несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору перед Оператором в следующих случаях: а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг; б) несоблюдение правил эксплуатации Абонентского устройства; в) несоблюдение запрета на подключение к Сети связи Оператора Абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям; г) использование в Сети связи Оператора специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации; д) использование Услуг в нарушение настоящих Условий; е) использование SIM-карты (eSIM) Абонента третьими лицами в целях получения Услуг.

11.5. В случаях несоблюдения Абонентом правил эксплуатации Абонентского устройства или несоблюдения запрета на подключение к Сети связи Оператора Абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента убытков.

11.6. В случае несоблюдения Абонентом условия, указанного в подпункте 7.2.16. Условий, он несет обязательства по оплате оказанных Оператором Услуг, полученных с использованием утерянной SIM-карты(eSIM), в том числе в случае взлома персонального идентификационного номера (PIN-кода), вплоть до момента получения Оператором сообщения об ее утрате.

11.7. Претензии Абонентов, связанные с оказанием Услуг по заключенному Договору, оформляются в письменной форме и направляются по адресу местонахождения Оператора. Абоненты вправе предъявить либо оформить письменную претензию в офисах обслуживания Банка, открытых в регионах присутствия Оператора. К претензии необходимо приложить копию Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении либо ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, а при предъявлении требований о возмещении ущерба – документы, подтверждающие факт и размер причиненного ущерба.

11.8. Письменные претензии от Абонентов, поступившие к Оператору, подлежат регистрации и рассмотрению Оператором в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ.

11.9. По факту рассмотрения претензии Оператор направляет Абоненту письменный ответ способом и по адресу, указанным Абонентом в поступившей претензии.».

11.10. 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. Абонент вправе прекратить действие настоящего условия путем направления Оператору соответствующего уведомления в письменном виде до заключения Договора или в процессе его исполнения, но в любом случае до момента возникновения спора между Оператором и Абонентом.

11.11. В случае неисполнения Абонентом обязанностей по погашению возникшей Задолженности, Оператор вправе осуществлять взыскание Задолженности в досудебном и судебном порядке, в том числе с привлечением третьих лиц. В целях взыскания задолженности Абонента, Оператор может передать третьим лицам, привлекаемым на основании соответствующего договора, сведения об абоненте (в том числе сумму задолженности) персональные данные Абонента, необходимые для осуществления указанными третьими лицами взыскания Задолженности в досудебном (судебном) порядке.

12. Изменение Условий

12.1. Оператор вправе вносить предложения об изменении и/или дополнении настоящих Условий путем опубликования текста изменений соответствующего документа на Сайте, 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.

12.2. Принятием Абонентом предложения в соответствии с пунктом 12.1 настоящих 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 Договора, направленного Абонентом в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Условий.