**Условия оказания услуг.**

Настоящие условия оказания услуг (далее – Условия) являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг (далее – Договор), заключенным между Исполнителем и Заказчиком.

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.**

**«Услуга/Услуги» -** услуги, в том числе услуги, оказываемые Исполнителем.

**«Исполнитель»** - организация, предоставляющая Услуги согласно Договору об оказании услуг.

**«Заказчик»** - организация, получающая Услуги согласно Договору об оказании услуг.

**«Стороны»** - называемые совместно Заказчик и Исполнитель.

**«Договор»** - Договор об оказании услуг, заключённый между Сторонами, вместе с Заказами, являющимися неотъемлемой частью Договора.

**«Заказ»** – означает документ, подписываемый Сторонами в рамках Договора и являющийся его неотъемлемой частью, или распоряжение Исполнителю, сделанное с использованием Личного кабинета, с целью приобретения Услуги Исполнителя Заказчиком, содержащий объём потребления, стоимость (тариф, тарифный план) и технические условия предоставления Услуги, и другую информацию, необходимую для реализации Заказа.

**«Описание Услуги» -** означает публичный документ, утверждаемый Исполнителем, содержащий описание пользовательских и качественных характеристик Услуги и условия её предоставления.

**«Лицевой счёт»** – аналитический счёт в автоматизированной системе расчётов Исполнителя, служащий для учёта оказанных Заказчику услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных Заказчиком по Договору в счёт оплаты Услуг.

«**Личный кабинет**» – сервис по доступу Заказчика к автоматизированной системе расчётов Исполнителя, служащий для просмотра состояния Лицевого счёта, размещения новых Заказов и изменения параметров Заказов.

 **«Акт приёмки-передачи Оборудования»** – означает документ, подписываемый Сторонами при передаче Оборудования Исполнителем во временное пользование Заказчику в целях предоставления Услуг по Договору.

**«Акт об оказании Услуг»** – означает документ, подписываемый Сторонами ежемесячно и удостоверяющий приёмку Услуг по пропуску трафика Заказчиком.

Другие специальные термины, используемые в Условиях, имеют то значение, которое установлено для этих же терминов в Федеральном законе «О связи» (далее по тексту – «Закон о связи») и принятых в соответствии с Законом о связи иных нормативно-правовых актах, в том числе, отраслевых. Специальные термины, не имеющие определения в Законе о связи и иных нормативных правовых актах, должны пониматься и толковаться в том значении, которое они имеют в соответствии с Договором.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**
	1. Обращение к Стороне, в том числе по технической поддержке услуг, осуществляется в соответствии с контактными данными, указанными в Договоре и Заказах. Стороны вправе использовать электронную почту для обмена сообщениями по исполнению Условий, если Условиями, Договором и законодательством РФ не установлено иное.
	2. В случае если для целей оказания Услуг по Договору Исполнитель передаёт Заказчику во временное пользование оконечное оборудование, принадлежащее Исполнителю, Стороны одновременно с его передачей подписывают «Акт приёмки-передачи оборудования во временное пользование».
	3. Исполнитель может пользоваться услугами третьих лиц для предоставления Услуги Заказчику, в том числе и для установки и настройки оконечного оборудования.
	4. Фактическая дата начала пользования Заказчика Услугами, а также объём оказанных по Договору услуг, определяется Исполнителем на основании данных сертифицированной автоматизированной системы расчётов Исполнителя.
	5. В случае необходимости подключения Заказчика через средства и линии связи, которые не обслуживаются Исполнителем (в том числе офисные и домовые сети), урегулирование взаимоотношений с владельцами таких средств и линий связи, их обслуживанию, оплате и любых других вопросов, является обязанностью Заказчика, если иное не установлено Дополнительным соглашением Сторон.
	6. В случае необходимости проведения Исполнителем работ в здании, не принадлежащем Заказчику, по организации кабельного ввода в здание и/или по прокладке кабелей в здании, Стороны урегулируют отношения с владельцем здания при получении разрешений на производство работ и при согласовании планов ввода и прокладки кабелей.
	7. Исполнитель согласен на использование (обработку) своих персональных данных в целях исполнения Договора.
2. **ПРАВА СТОРОН ПО ДОГОВОРУ.**
	1. Заказчик вправе:
		1. Ежедневно и круглосуточно использовать предоставляемые Услуги в объёме, необходимом Заказчику, заявленном им в Заказе и Описаниях услуг;
		2. Получать отчёт об оказанных Услугах, балансе Лицевого счёта в личном кабинете;
		3. Обратиться с письменным запросом об осуществлении перерасчёта ежемесячной платы в случае не предоставления Исполнителем Услуг согласно Условиям и Договору при условии превышения суммарной продолжительности аварийных или регламентных работ свыше 4-х часов в течение календарного месяца. Перерасчёт осуществляется исходя из длительности перерыва в предоставлении услуг в размере 1/720 от ежемесячной платы за прерванную услугу за 1 час перерыва. Перерывы округляется до целого количества часов следующим образом: в большую сторону, если неполный час составляет 30 (тридцать) и более последовательных минут; в меньшую сторону, если неполный час составляет менее 30 (тридцати) последовательных минут.
	2. Исполнитель вправе:
		1. Проводить регламентные работы продолжительностью до 4 (четырёх) часов с приостановкой оказания Услуг Заказчику на период проведения работ. Суммарная продолжительность регламентных работ не должна превышать 4 (четырёх) часов за календарный месяц. Исполнитель направляет уведомление Заказчику не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до начала проведения регламентных работ по адресу электронной почты, указанному Заказчику в Заказе, или размещает данную информацию на сайте или в Личном кабинете Заказчика.
		2. Приостановить оказание услуг, уведомив об этом Заказчика в письменной форме за 10 (десять) календарных дней, если:
* Заказчик нарушает установленные Условиями сроки оплаты Услуг или условия пользования Услугами изложенные в Описаниях Услуг;
* Заказчик эксплуатирует неисправное оконечное оборудование, нарушает правила технической эксплуатации оконечного оборудования или использует не сертифицированное оконечное оборудование;
* Предоставление услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий (на время действия таких обстоятельств);
* Предоставление услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей (на время существования такой угрозы);
* Заказчик своими действиями или бездействием создает опасность нарушения надлежащего функционирования сети связи или оборудования Исполнителя или других Заказчиков Исполнителя, в этом случае отказ в предоставлении или приостановление предоставления услуг по Договору допускается в той мере, в какой это необходимо для устранения такой опасности;
* В иных случаях, установленных законодательством РФ;
* Взимать с Заказчика ежемесячную плату по тарифу за период приостановки оказания услуг, если приостановка оказания услуг выполнена по инициативе или по вине Заказчика.
	+ 1. Изменять в одностороннем порядке тарифы на услуги с предварительным уведомлением Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до введения в действие новых тарифов. Исполнитель также указывает информацию о новых тарифах на сайте Исполнителя в личном кабинете Заказчика.
		2. Изменять в одностороннем порядке «Условия оказания услуг» с предварительным уведомлением Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до начала действия Условий. Исполнитель размещает новые Условия на своем сайте или в Личном кабинете Заказчика.
1. **ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ.**
	1. Исполнитель обязуется:
		1. Оказывать Заказчику Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими «Условиями оказания услуг», выданными Исполнителю лицензиями и Договором. Перечень и количество услуг, цены, сроки предоставления доступа к сетям Исполнителя, адрес установки абонентского оборудования указаны в Заказах. Качество оказываемых Исполнителем услуг должно соответствовать нормам, установленным законодательством РФ о связи.
		2. Вести учёт объёма оказанных Заказчику Услуг отдельно по каждому Заказу, начиная с момента начала предоставления услуги согласно подписанному «Акту об оказании Услуг», и на основе данных учёта (биллинга) выставлять Заказчику ежемесячные счета на оплату Услуг и предоставлять отчётные документы.
		3. Регистрировать факты перерывов в предоставлении Услуг с момента обнаружения перерыва или обращения Заказчика в службу техподдержки Исполнителя. Период перерыва исчисляется с момента приостановки услуг и заканчивается в момент возобновления предоставления услуг Заказчику.
		4. Хранить
		5. Устранять в течение 4 (четырёх) часов неисправности, препятствующие пользованию Услугами.
		6. Предоставлять отчетные документы по исполнению Услуг одним из способов, указанных в Заказе в указанные сроки:
			1. Первый рабочий день месяца за предыдущий месяц, в случае отправки документов, заверенных ЭЦП по электронной почте
			2. Не позднее 10-го числа текущего месяца за предыдущий месяц, в случае доставки документов в офис Заказчика силами Исполнителя.
			3. В течение 1 (одного) рабочего дня текущего месяца, после запроса Заказчика, за предыдущий месяц, в случае предоставления документов в бумажном виде в офисе Исполнителя. Оригиналы документов (счет-фактура, «Акт об оказании Услуг**»)** хранятся в офисе Исполнителя не менее 5-ти лет с момента оказания Услуги.
		7. Обеспечивать соблюдение тайны связи.
	2. Заказчик обязуется:
		1. Вносить плату за оказанные ему Услуги в соответствии с Заказами и условиями оплаты и выбранным тарифным планом.
		2. При необходимости по просьбе Исполнителя обеспечить подготовку помещений для установки оконечного оборудования в соответствии с условиями Договора. Обеспечить беспрепятственный доступ технических специалистов Исполнителя в помещения, где установлено оконечное оборудование, принадлежащее Исполнителю.
		3. Принять в полной мере или написать мотивированный отказ в принятии выполненных Услуг в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения «Акта об оказании Услуг».
		4. Возвратить Исполнителю переданное Заказчику оконечное оборудование в случаях:
* расторжение Заказа или невозможность исполнения Заказа, который обусловил передачу оборудования Заказчику;
* прекращения действия Договора по любым основаниям;
	+ 1. Возврат оконечного оборудования осуществляется в 10-дневный срок с момента заявления Исполнителем Заказчику требования о возврате оборудования.
		2. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от «29» декабря 2005 года № 828 Заказчик – юридическое лицо при пользовании услугами телефонной связи Исполнителя обязуется в течение месяца с момента подписания Заказа на услуги телефонной связи предоставить Исполнителю список лиц, использующих его оконечное оборудование. Указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем юридического лица, содержать фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц, и обновляться не реже 1 раза в квартал.
	1. Стороны обязуются:
		1. Использовать только сертифицированное оборудование связи и лицензированное программное обеспечение. Исполнитель не несёт ответственности перед Заказчиком за установку, эксплуатацию или техническое обслуживание оборудования или программного обеспечения, не предоставленного Исполнителем по настоящему Договору, а также за передачу или приём информации посредством такого оборудования или программного обеспечения.
		2. При исполнении условий Договора Стороны обязуются выполнять требования, предъявляемые к Исполнителям и пользователям услуг в Российской Федерации, в частности: (1) о предоставлении средств связи для использования официальным представителям государственных служб по предъявлении ими соответствующих документов; (2) о предоставлении приоритета сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни; (3) о правах уполномоченных на то государственных органов на приоритетное использование и приостановку оказания услуг связи во время стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций.
1. **ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ.**
	1. Стоимость Услуги составляют Единоразовые, Ежемесячные и Переменные платежи.
	2. Установочная (единоразовая) плата взимается за Услуги при подключению Заказчика к сети связи Исполнителя и другие одномоментные Услуги и списывается с Лицевого счёта Заказчика по факту предоставления Услуги.
	3. Ежемесячная плата (абонентская плата) взимается за обеспечение доступа Заказчика к сети связи Исполнителя для пользования Услугой и может включать в себя некоторый объём Услуг, согласно тарифному плану Исполнителя, указанному в Заказе. Ежемесячная плата за Услуги списывается с Лицевого счёта Заказчика 1-го числа каждого календарного месяца. В первом месяце оказания Услуги ежемесячная плата взимается с даты начала оказания Услуги и рассчитывается пропорционально количеству дней до конца календарного месяца.
	4. Переменные платежи взимаются за потребление Услуги сверх объёма, включенного в Ежемесячный платеж согласно выбранному тарифному плану. Переменные платежи списывается с Лицевого счёта по мере потребления Услуги.
	5. Основанием для выставления счетов Заказчику за предоставленные услуги являются биллинговые данные Исполнителя, полученные им с помощью сертифицированного оборудования, используемого для учета объёма оказанных услуг.
	6. Фактом оплаты считается зачисление платежей на корреспондентский счёт банка Исполнителя.
	7. Порядок оплаты определяется применяемым Сторонами Методом расчётов: авансовым или кредитным. Применимый при оказании услуг Метод расчётов указывается в Заказе.
	8. Авансовый Метод расчётов.
		1. При авансовом Методе расчётов внесенный Заказчиком авансовый платёж 5.2 используется для оплаты Услуг по мере их потребления Заказчиком. Суммы авансовых платежей определяются Заказчиком самостоятельно исходя из предполагаемого объёма потребления Услуг.
		2. Услуги предоставляются при нулевом или положительном балансе Лицевого счёта. В случае если в определенный момент времени баланс Лицевого счёта принял отрицательное значение, Исполнитель приостанавливает предоставление услуг. Предоставление услуг возобновляется после восстановления нулевого или положительного баланса Лицевого счёта.
	9. Кредитный Метод расчётов.
		1. При кредитном Методе расчётов Заказчик производит оплату за фактически оказанные услуги по окончанию календарного месяца.
		2. Исполнитель формирует счёт на оплату фактически оказанных Услуг на дату окончания последнего календарного дня месяца и направляет его Заказчику вместе с документами, указанными в п. 5.10., а Заказчик обязуется оплатить счёт не позднее 10-го числа месяца, следующего за расчётным месяцем оказания Услуг.
		3. Исполнитель вправе установить лимит кредитования Лицевого счёта, при достижении которого Исполнитель вправе приостановить предоставление услуг и/или выставить внеочередной счёт за оказанные услуги, который должен быть оплачен Заказчиком в срок, указанный в этом счёте.
		4. Размер лимита кредитования определяется Исполнителем в зависимости от тарифного объёма потребления услуг Заказчиком.
		5. При подключении услуги Заказчику, Исполнитель вправе потребовать предоплату первого счета. Первый счет, по требованию Исполнителя, может содержать инсталляционные платежи за подключение Заказчика, ежемесячные (абонентские) и гарантированные платежи. В случае первого счета подключение услуги будет происходить аналогично авансовой схемы расчетов (см. п. 5.8.).
	10. В течение 5 (пяти) календарных дней после окончания месяца Исполнитель оформляет «Акт», счёт-фактуру с указанием стоимости предоставленных услуг по состоянию на последний день месяца, и передает Заказчику по e-mail, факсу и оригиналы документов заказной почтой.
	11. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения счета-фактуры и «Акта об оказании услуг» Заказчик не направит Исполнителю свои претензии по ним, то услуги по Договору считаются оказанными Исполнителем в указанном в этих документах объёме и в надлежащий срок, и Заказчик не вправе предъявлять претензии к Исполнителю по этим услугам.
	12. По претензиям Заказчика в отношении объёма оказанных Исполнителем услуг Стороны обязаны провести сверку. В случае подтверждения обоснованности претензий Заказчика, Стороны подписывают «Акт сверки», и сумма признанных расхождений учитывается Исполнителем в счетах за последующие периоды. Если Заказчик отказывается, уклоняется или необоснованно задерживает проведение сверки, то его возражения считаются необоснованными.
	13. До завершения сверки Заказчик обязуется выплатить полную стоимость предоставленных Услуг, в том числе и той части суммы, по которой от него поступили Исполнителю возражения.
2. **ОТВЕСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**
	1. В случае повреждения или невозвращения оборудования, переданного Исполнителем, Заказчик несёт ответственность за причиненные убытки, кроме случаев действия обстоятельств непреодолимой силы, в размере стоимости поврежденного или утраченного оборудования, указанной в «Акте приёма-передачи оборудования». Возмещение убытков осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней с момента повреждения, утраты оборудования или момента, когда Заказчик должен был узнать о повреждении или утрате. Передача нового комплекта оборудования или замена вышедшего из строя осуществляется после возмещения убытков Исполнителю.
	2. Исполнитель несёт ответственность перед Заказчиком за ущерб, причиненный перерывом в оказании услуг, в пределах суммы по оплате согласно п. 3.1.3. Если Заказчик согласно п. 3.1.3. в течение следующего календарного месяца не обратился к Исполнителю письменно по поводу перерасчётов стоимости оказания Услуг, то сумма перерасчётов становится равна нулю.
	3. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Исполнитель вправе потребовать от Заказчика, а Заказчик обязан уплатить Исполнителю неустойку в размере 0,05% (пять сотых) процента от стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объёме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.
	4. Заказчик несёт ответственность за сохранность конфиденциальной информации, необходимой при оказании Услуг, в том числе логины и пароли для доступа в Личный кабинет, для доступа по SIP- протоколам к линиям связи Исполнителя.
	5. Если Исполнитель привлекает согласно п. 2.3. для оказании Услуги третьих лиц, то Исполнитель несёт ответственность за деятельность третьих лиц как за свою собственную.
	6. Понесённые Сторонами по настоящему Договору убытки возмещаются только в размере фактически понесённых убытков, подтвержденных документально, упущенная выгода не возмещается.
	7. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.
	8. К обстоятельствам непреодолимой силы, в том числе относятся любые стихийные бедствия, какие-либо военные действия любого характера с локализацией на территории, с которой связано исполнение Договора, решения и иные действия государственных органов, которые существенно затрудняют или делают невозможным надлежащее исполнение условий Договора.
3. **СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА.**
	1. Договор считается заключенным с даты его подписания уполномоченными представителями Сторон и действует в течение неопределённого срока, если иное не указано в Заказе.
	2. Расторжение Договора осуществляется:
* по соглашению Сторон;
* по инициативе Заказчика в одностороннем порядке. Заказчик может в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты фактически оказанных Исполнителем услуг путём письменного уведомления Исполнителя не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора;
* при возникновении технических проблем, влекущих за собой невозможность предоставления услуги, указанной в Заказе, при условии, если соответствующие технические проблемы возникли в отношении всех услуг по Договору, заказанных Заказчиком;
* в иных случаях, установленных законодательством РФ.
	1. При расторжении Договора Заказчик обязан оплатить Исполнителю стоимость всех Услуг, фактически предоставленных ему Исполнителем с учётом начисленных штрафных санкций по просроченным платежам, а Исполнитель – в течение 10 (десяти) рабочих дней по письменному заявлению Заказчика обязуется вернуть ему сумму авансовой оплаты за не предоставленные услуги.
	2. Оказание услуг разового характера, в том числе связанных с установкой и настройкой оборудования и проведением монтажных работ, и не влекущих изменений стоимости Услуг по подписанным Заказам, осуществляется Исполнителем на основании письменного заявления Заказчика, заверенного его печатью, и оплачивается в соответствии с соглашением Сторон.
	3. Изменение Договора оформляется двухсторонними соглашениями в письменной форме, за исключением случаев, когда Заказчик самостоятельно управляет Заказами с использованием Личного кабинета.
1. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**
	1. В течение срока действия Договора и последующих 3 (трёх) лет после прекращения его действия, каждая Сторона рассматривает и охраняет как конфиденциальную всю информацию, относящуюся к Договору, если больший срок не установлен нормативно-правовыми актами Российской Федерации. Каждая из Сторон обязуется использовать конфиденциальную информацию исключительно в целях исполнения своих обязательств по настоящему Договору и предпринимать все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование конфиденциальной информации. Стороны обязуются не передавать ставшие им известными сведения друг о друге каким-либо третьим лицам без взаимного согласия или при отсутствии вступившего в законную силу судебного решения, содержащего обязательное для исполнения предписание раскрыть соответствующую информацию.
	2. Условия и Договор подлежат исполнению и толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации. Споры в связи с настоящим Договором подлежат разрешению путём переговоров, а при недостижении согласия – судом общей юрисдикции г. Москвы, если Заказчик – физическое лицо, либо арбитражным судом г. Москвы, если Заказчик – юридическое лицо в порядке, установленном действующим процессуальным законодательством РФ.
	3. В случае изменения наименования и (или) организационно-правовой формы Стороны, местонахождения, банковских или иных реквизитов, указанных в Договоре или аналогичной информации о Заказчике – физическом лице, соответствующая Сторона обязана незамедлительно в письменной форме уведомить о произошедших изменениях другую Сторону.
	4. Заказ и Договор подписан в 2-х (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1-му (одному) экземпляру с соответствующими приложениями для каждой из Сторон.