

# ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ СВЯЗИ

г. Москва

«\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Закрытое акционерное общество «БЭСТ-ТЕЛЕКОМ», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице Генерального директора Закояна Арега Робертовича, действующего на основании Устава,

Принимая во внимание, что Оператор предоставляет услуги связи (далее – Услуги) на основании лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- № 85822 от 12.07.2011 г. – услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

- № 132590 от 21 ноября 2015 г. – услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа

- № 94178 от 09 марта 2012 г. – телематические услуги связи

- № 102291 от 26 декабря 2012 г. – услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации

предлагает любому физическому или юридическому лицу (далее - «Абонент») публичную оферту на оказание услуг связи на нижеприведенных условиях (далее по тексту – Договор) посредством совершения указанным лицом акцепта настоящей публичной оферты:

Совершение Абонентом действий по выполнению указанных в настоящей оферте условий договора в соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ является ее полным и безоговорочным акцептом и влечет заключение между Оператором и Абонентом договора на указанных ниже условиях

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Абонент** - физическое либо юридическое лицо, заключившее с Оператором Договор на условиях, содержащихся в настоящей публичной оферте.

**Приложение** – неотъемлемая часть настоящего договора, содержащая информацию о наименовании услуг, реквизитах Абонента, адресе места предоставления услуг, адресе установки абонентского устройства (оконечного оборудования), о тарифном плане, по которому оказываются услуги связи, о технических показателях, характеризующие качество оказываемых услуг, вид (тип) оконечного оборудования, полоса пропускания линии связи, тип абонентской линии) и иные условия.

**Услуга**- услуги связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

**Подключение к Услуге**- действия Оператора по подключению Абонента к услуге при наличии технической возможности.

**Личный кабинет** – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонента, размещенный на сайте Оператора [www.sipup.ru](http://www.sipup.ru) содержащий информацию об услугах, договоре, его приложениях, официальную информацию об организационных и технологических изменениях (в том числе об изменениях в договоре и его приложениях), об объеме полученных абонентом услуг и выставленных счетах, номере лицевого счета. Организация доступа Абонента к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

**Лицевой счет**- регистр аналитического учета Оператора предназначенный для отражения операций по поступлению оплаты и потреблению предоставленных Абоненту услуг, выполненных работ. Лицевой счет имеет уникальный номер.

**Баланс лицевого счета** – состояние лицевого счета, которое характеризуется как разность между суммой, внесенной Абонентом на лицевой счет, и суммой списанной Оператором в соответствии с порядком расчетов в оплату оказанных услуг, работ. Абонент самостоятельно отслеживает баланс лицевого счета, в том числе путем обращения в Абонентскую службу Оператора.

**Блокировка** – частичное или полное приостановление оказания услуг Оператором Абоненту.

**Аутентификационные данные** – уникальный логин, пароль, IP-адрес, уникальный номер лицевого счета Абонента, номер договора, используемый для доступа к личному кабинету или услугам.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 По настоящему договору Оператор предоставляет Абоненту на возмездной основе Услуги, указанные в Приложениях к настоящему Договору, а Абонент обязуется оплачивать предоставленные Услуги в размере и сроки, предусмотренные настоящим договором и приложениями к нему.

1.2 Порядок расчетов, информация для Абонентов, пакеты услуг, Тарифы, размещены на сайте Оператора [www.sipup.ru](http://www.sipup.ru) и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.3 Оператор оказывает Абоненту Услуги 24 часа в сутки ежедневно в соответствии с условиями настоящего договора и выбранного тарифного плана, указанного в Приложении к настоящему договору.

1.4. Факт регистрации и активизации услуги физическим лицом на сайте [www.sipup.ru](http://www.sipup.ru) является полным и безоговорочным акцептом (принятием) условий данного договора, т.е. лицо, зарегистрировавшееся как Пользователь услуги, в соответствии с гражданским кодексом РФ, рассматривается как лицо, вступившее в ЗАО «БЭСТ-ТЕЛЕКОМ» в договорные отношения.

1.5. Датой начала действия (заключения Договора) является дата регистрации лицевого счета Пользователя

1.6. При взаимодействии по настоящему Договору стороны руководствуются Федеральным законом «О связи» № 126-ФЗ от 18 июня 2003 г. Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утв. Постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. № 32, Правилами оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г., Правилами оказания услуг телефонной связи, утв. Постановлением Правительства от 09 декабря 2014 г. № 1342.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Оператор обязуется:

2.1.1. Предоставлять Услуги Абоненту 24 часа в сутки 7 дней в неделю, в соответствии с законодательством Российской Федерации, лицензиями, а также Договором и приложениями к нему, кроме времени проведения плановых, профилактических, регламентных, аварийных и ремонтных работ, повлекших невозможность оказания Услуг и случаев принятия запретительных мер (в т.ч. актов, решений) государственными органами.

2.1.2. Сообщать об изменении тарифов на услуги связи не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты их изменения путем размещения соответствующего уведомления на сайте Оператора или посредством автоинформатора или путем письменного уведомления Абонента.

2.1.3. Не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа предупреждать Абонента о проведении плановых и профилактических работ путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора или путем уведомления Абонента согласно п. 8.1 настоящего Договора.

2.1.4. Своевременно зачислять и производить списания платежей Абонента на Лицевой счет в соответствии с Порядком расчетов.

2.1.5. Предоставлять Абоненту возможность доступа к Личному кабинету в период действия Договора независимо от состояния Лицевого счета, в том числе, в случае наличия нулевого или отрицательного Баланса Лицевого счета (при наличии у Абонента доступа в сеть Интернет, в т.ч. от других операторов связи).

2.1.6. Предоставлять консультации Абоненту по вопросам, касающимся оказания Услуг, по телефонам/электронной почте /через Онлайн консультант на сайте.

2.1.7. Обеспечить исполнение требований по соблюдению тайны связи в соответствии с положениями Федерального закона Российской Федерации «О связи» №126-ФЗ.

2.1.8. Не разглашать сведения об Абоненте, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.1.9. Оказывать бесплатные информационно-справочные услуги по вопросам, касающимся предоставляемых Оператором Услуг, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2.1.10. Оказывать техническую поддержку по вопросам пользования Услугами. Сообщения о возникновении обстоятельств, препятствующих в предоставлении Услуг, принимаются круглосуточной службой поддержки по тел.: (495)602-95-95, по электронной почте: [sos@sipup.ru](mailto:sos@sipup.ru). Время реагирования Оператора на обращения Абонента составляет 2 (два) часа в рабочее время и 4 (четыре) часа в нерабочее время. Под временем реагирования понимается время, в течение которого

Оператор обязан предпринять действия по выявлению причин неисправности. По истечении указанного периода Оператор предоставляет Абоненту информацию о характере неисправности и сроках ее устранения, а также согласует с Абонентом порядок доступа специалистов Оператора в помещения Абонента, если таковой необходим; в последнем случае срок устранения неисправностей отсчитывается с момента получения Оператором такого доступа.

2.1.11 Выдать Абоненту учетные данные для входа в «Личный кабинет»: логин и пароль. Данные передаются Абоненту в запечатанном конверте.

2.1.12 По инициативе Абонента Оператор обязан без расторжения договора приостановить оказание услуг связи подавшему заявление Абоненту. При этом Оператором в соответствии с установленным для таких случаев тарифом взимается плата с Абонента за весь период времени, указанный в заявлении.

2.2. Оператор вправе:

2.2.1. Полностью или частично приостановить предоставление Услуг Абоненту в случае, и в порядке, предусмотренных в настоящем Договоре и приложениях к нему.

2.2.2. В одностороннем порядке изменять тарифы, условия настоящего Договора и приложения к нему не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты их изменения путем уведомления Абонента через сайт Оператора и/или посредством автоинформатора и/или путем письменного уведомления Абонента, согласно п. 8.1. настоящего Договора.

2.2.3. Выставлять Абоненту счета (в т.ч. путем внесения дополнительной строки в единую квитанцию оплаты) за оказываемые другими операторами связи услуги, за оказываемые Оператором и другими лицами информационно-справочные и сервисные услуги, на основании заключенных с указанными операторами связи и другими лицами договоров, а также за произведенные работы и иные услуги, технологически не связанные с предоставлением Услуг, оказанные Оператором Абоненту по заявке Абонента и повышающие потребительскую ценность Услуг Оператора.

2.2.4. Оператор вправе в соответствии с действующим законодательством выступать агентом по реализации услуг и товаров третьих лиц, в том числе в части приема и перечисления платежей за услуги и товары третьих лиц в пользу соответствующего продавца/исполнителя.

2.2.5. Оператор вправе приостановить оказание Абоненту услуг связи, в отношении которых Абонентом допущены нарушения требований, установленных Федеральным законом "О связи", Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных абоненту услуг.

2.3. Абонент обязан:

2.3.1. Выполнять требования, изложенные в настоящем Договоре и приложениях к нему.

2.3.2. Обеспечить доступ представителя Оператора в помещение к месту размещения абонентского (оконечного) оборудования, обеспечить личное присутствие либо присутствие уполномоченного представителя Абонента при проведении работ, оказании дополнительных услуг и услуг доступа к сети Оператора, и подписать документы, подтверждающие факт выполнения работ, оказания услуг. При этом любое лицо, предоставившее представителям Оператора доступ в помещение и подписавшее указанные выше документы, считается уполномоченным на это Абонентом и действующим в интересах и по поручению Абонента.

2.3.3. Обеспечивать доступ специалистов Оператора в помещение к месту размещения Оборудования Абонента и Оператора для проведения работ по подключению к Услугам, а также в случае проведения плановых, профилактических, регламентных, ремонтных и аварийных работ. Предоставлять специалисту Оператора информацию о местах крепления коробов или прокладки кабеля.

2.3.4. Поддерживать положительный баланс Лицевого счета, оплачивая Услуги Оператора в порядке, предусмотренном настоящим Договором и приложениями к нему. 2.3.5. Регулярно проверять наличие уведомлений Оператора на сайте [www.sipup.ru](http://www.sipup.ru) и в Личном Кабинете.

2.3.5. Незамедлительно извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в оказываемых Абоненту Услугах.

2.3.6. Не подключать к абонентской линии оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным законодательством РФ требованиям, использовать программное обеспечение соответствующее установленным законодательством РФ требованиям. Содержать абонентскую линию и оконечное оборудование в своем помещении в исправном состоянии, соблюдать правила эксплуатации оконечного оборудования. Обеспечивать сохранность Оборудования Оператора, установленного у Абонента. Обеспечивать электропитание оборудования, используемого для оказания Услуг.

2.3.7. Уведомлять Оператора об отказе от исполнения Договора в порядке, указанном в п. 8.2 настоящего Договора.

2.3.8. Своевременно и в полном объеме оплачивать Услуги, дополнительные услуги и работы.

2.3.9. В течение 5 (пяти) календарных дней извещать Оператора об изменениях своих реквизитов и (или) о смене фамилии, имени, отчества, изменении номера телефона и паспортных данных Абонента в порядке, предусмотренном п. 8.2. настоящего Договора. Абонент несет ответственность за нарушение данной обязанности и обязан возместить Оператору понесенные в связи с нарушением данной обязанности убытки, в том числе в размере оказанных услуг связи за период неизвещения.

2.4. Абонент вправе:

2.4.1. Требовать от Оператора своевременного и качественного предоставления Услуг в соответствии с настоящим Договором.

2.4.2. В случае несогласия с изменениями условий настоящего договора и/или приложений к нему расторгнуть настоящий Договор в соответствии с разделом 5 настоящего Договора.

2.5. Дополнительные права и обязанности могут быть установлены приложениям к настоящему Договору.

2.6. Абонент дает согласие на использование сведений о нем при информационно справочном обслуживании.

### **3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Стоимость Услуг по настоящему Договору определяется в соответствии с выбранным тарифным планом, указанным в Приложении и заявке Абонента.

3.2. Оплата услуг связи осуществляется путем наличных/безналичных расчетов.

3.3. Оплата услуг связи производится посредством авансового платежа.

3.4. При осуществлении платежа Абонент указывает номер лицевого счета с тем, чтобы Оператор мог идентифицировать получаемые платежи. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей.

3.5. Списание Оператором денежных средств с лицевого счета Абонента производится ежедневно.

3.6. При отсутствии денежных средств на лицевом счете Абонента, Оператор вправе приостановить оказание услуг Абоненту до поступления денежных средств.

### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

4.1. Каждая из Сторон, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая условия настоящего договора, несет ответственность в соответствии с настоящим Договором, приложениями к нему и действующим законодательством.

4.2. Абонент самостоятельно обеспечивает и несет всю ответственность за сохранность и защиту своих Аутентификационных данных (включая пароли Абонента), своего программного и аппаратного обеспечения при использовании им Услуг Оператора.

4.3. Оператор несёт ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг и/или оказание Услуг не в полном объеме, возникшие:

4.4.1. по причинам, не зависящим от Оператора, в том числе вызванным сбоями в электропитании, сбоями в работе программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору и не находящихся под его управлением;

4.4.2. по причинам, вызванным действиями Абонента или повреждением оборудования Оператора по вине Абонента, отказом электропитания или обрывом абонентской линии в помещении Абонента;

4.5. Оператор не несёт ответственности за прерывания связи, возникшие в связи с проведением плановых, профилактических, регламентных и ремонтных работ, необходимых для восстановления, поддержания работоспособности и развития сети, заменой оборудования и программного обеспечения при условии соблюдения порядка уведомления Абонента в соответствии условиями настоящего Договора и проведения работ в пределах сроков, установленных настоящим Договором

4.6. Оператор не несёт ответственности за прерывания связи, возникшие в результате действий третьих лиц и в связи с устранением аварий на сети Оператора, при условии соблюдения Оператором сроков устранения неисправности, установленных настоящим Договором.

4.7. Оператор не несет ответственности за понесенные Абонентом, или третьим лицом убытки, связанные с использованием Абонентом Услугами, в том числе в случае воздействия компьютерных вирусов или поступления спама. Абонент обязан самостоятельно предпринимать все необходимые действия для антивирусной защиты и защиты от спама.

4.8. Оператор не несет ответственность за отсутствие учёта авансового платежа Абонента, в случае, если Абонент не предоставил Оператору документов, подтверждающих оплату, а также в случае неверного или неполного указания необходимых для учета платежа данных.

4.9. Оператор не несет ответственности за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие неверного следования Абонентом инструкциям Оператора, полученным им посредством телефонной консультации Оператора.

4.10. Оператор не несет ответственности за обеспечение Абонентом безопасности пользовательского оконечного оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого им для получения Услуг.

4.11. Оператор не несет ответственности за неудовлетворительное качество Услуг, нарушение сроков оказания Услуг или перебои в оказании Услуг вследствие использования Абонентом неисправного и/или несоответствующего требованиям действующего законодательства РФ пользовательского оконечного оборудования.

4.12. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами.

4.13. Абонент несет ответственность за достоверность предоставляемых Оператору сведений.

4.14. Абонент несет ответственность за невыполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.

4.15. Абонент несет ответственность перед Оператором в случаях неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, а также в случаях несоблюдения условий Договора и приложений к нему.

4.16. Абонент несет ответственность за сохранность Оборудования Оператора, устанавливаемого в квартире Абонента или ином помещении, установленного там по заказу Абонента в рамках оказания Услуг. В случае прекращения действия настоящего Договора или прекращения оказания Абоненту отдельных Услуг, влекущих за собой прекращение пользования Оборудованием, устанавливаемым в помещении Абонента в рамках оказываемых Услуг, Абонент обязан вернуть установленное в его помещении Оборудование в исправном состоянии по адресу Оператора, указанному на сайте Оператора, в срок не позднее 5 (пяти) календарных дней с даты прекращения действия настоящего Договора или прекращения оказания соответствующей Услуги. В случае повреждения Оборудования Оператора или не возврата Оборудования в предусмотренный настоящим пунктом срок, Абонент возмещает полную стоимость данного Оборудования в течение 10 (десяти) дней после получения соответствующего требования Оператора или истечения срока для возврата Оборудования. Оператор в указанном случае вправе списать стоимость Оборудования с Лицевого счета Абонента для возмещения убытков Оператора.

4.17. В случае нарушения Абонентом условий настоящего Договора в том числе неоплаты или несвоевременной оплаты услуг связи, Абонент уплачивает Оператору неустойку в размере 1 % стоимости услуг, за каждый день до устранения нарушения, но не более суммы, подлежащей оплате.

## **5. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

5.1. Настоящий Договор считается заключенным на один календарный год.

Договор пролонгируется на каждый последующий календарный год до тех пор, пока одна из Сторон письменно не уведомит другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней о своем намерении прекратить его действие. Стороны производят расчет в течение 10 (десяти) дней с даты расторжения Договора.

5.2. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору полностью или в части, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть в связи с прекращением Договора, в следующих случаях:

5.2.1. в случае нарушения Абонентом условий настоящего Договора, в том числе неоплаты / неполной оплаты Абонентом Услуг в течение 6 (шести) месяцев с даты приостановления оказания Услуг;

5.2.2. В соответствии с разделом 6 настоящего Договора;

5.2.3. Оказание Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

5.2.4. Оказание Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

5.2.5. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом.

5.2.6. В иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.3. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования помещением договор об оказании услуг связи с Абонентом прекращается с момента получения Оператором уведомления Абонента о прекращении права владения и (или) пользования помещением или обращения нового владельца указанного помещения о заключении договора об оказании услуг связи.

## **6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

6.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы. В число таких обстоятельств входят: стихийные бедствия (землетрясения, наводнения и т.п.), пожары, обстоятельства общественной жизни (военные действия, крупномасштабные забастовки, эпидемии, аварии на энергоснабжающих предприятиях, инженерных сетях и коммуникациях, перерывы в подаче электроэнергии на узлы связи Оператора, не связанные с виновными действиями Оператора, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующие исполнению обязательств по договору и т.д.).

6.2 О наступлении, характере и прекращении вышеуказанных обстоятельств Стороны информируют друг друга в течение 10 (десяти) дней с момента их наступления или прекращения. Оператор размещает соответствующее уведомление на сайте [www.sipur.ru](http://www.sipur.ru), в случае невозможности такого размещения, уведомление осуществляется посредством направления заказного письма.

6.3 В случае, когда обстоятельства непреодолимой силы и его последствия продолжают действовать более 1 (одного) месяца подряд, каждая из Сторон может расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке при условии соблюдения положений, предусмотренных в п. 6.2. Договора.

## **7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

7.1. Спорные вопросы, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются путём проведения переговоров или направления Сторонами претензий в письменной форме.

7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию Услуг Абонент может обратиться с письменной претензией по адресу, указанному на сайте Оператора.

7.3. Претензии Абонента по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из настоящего Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета. При этом к претензии должны прилагаться все необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по настоящему Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба. Претензии рассматриваются Оператором в срок не более 60 (шестидесяти) дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии должно быть сообщено Абоненту в письменной форме согласно п. 8.1 настоящего Договора.

7.4. До обращения в суд по вопросам, связанным с неоплатой Услуг и возмещением ущерба Оператор предъявит Абоненту обоснованную претензию, которая должна быть рассмотрена Абонентом в течение 10 (десяти) календарных дней со дня ее получения в соответствии с п. 8.1 настоящего Договора.

7.5. В случае недостижения согласия путем переговоров, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Всю переписку Стороны осуществляют в письменном виде. К письменным уведомлениям в соответствии с условиями настоящего договора Стороны приравнивают Уведомления Оператора: - направленные на e-mail Абонента, указанный в Заявке; - смс-уведомления,

направленные на номер мобильного телефона, указанный в Заявке Абонента; - размещенные в Личный кабинет Абонента; - размещенные на сайте Оператора [www.sipup.ru](http://www.sipup.ru); - телефонограммы. Днем получения такого уведомления будет являться дата его направления/размещения.

8.2. Все заявления, уведомления и иные обращения составляются Абонентом по форме Оператора и представляются Абонентом лично по адресам, указанным на сайте Оператора.

8.3. Не допускается передача Абонентом своих прав и обязанностей по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласования.