



## Условия оказания услуг связи

### 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 устанавливаются Оператором самостоятельно и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.2. По Договору Оператор предоставляет Абоненту услуги связи, далее – Услуги, перечисленные в бланке Договора, подписанного Абонентом и Оператором, а Абонент обязуется принимать и оплачивать указанные Услуги в соответствии с Договором, Условиями, Прейскурантом Оператора и другими документами, относящимися к предмету Договора. Оператор может предоставлять Услуги по стоимости отличной от Прейскуранта Оператора, данный бонус включается в стоимость предоставления услуг, указанной в соответствующем Приложении к Договору.

1.3. Услуги предоставляются Абоненту после подписания Договора и необходимых Приложений к нему, в соответствии с согласованными сроками подключения Услуг и после оплаты Абонентом аванса в размере стоимости подключения согласно п. 3.2. Условий. В случае необходимости выполнения дополнительных работ, сроки подключения и сумма, подлежащая оплате, могут быть изменены по согласованию Сторон.

Завершение любых работ/оказание услуг по Договору оформляется двусторонним Актом выполненных работ/оказанных услуг (нарядом), далее – Акт, который подписывается уполномоченными представителями Сторон. В случае если Акт не будет подписан Абонентом в течение 3 (трех) рабочих дней с момента завершения работ по подключению Услуг, и если по нему в указанный срок не будут представлены обоснованные письменные замечания, работы будут считаться выполненными Оператором в полном объеме и надлежащим образом с момента направления ему Акта для подписания, но не ранее чем со дня завершения работ по подключению Услуг. При наличии письменных замечаний со стороны Абонента, Стороны обязаны подписать Акт (наряд) после их устранения.

1.4. Абонентская плата и прочие платежи, размер которых определяется исходя из количества дней предоставления Услуги, взимаются с Абонента с даты подписания Акта по подключению Услуг.

1.5. Конкретные условия, касающиеся Услуг, предоставляемых Оператором по Договору, устанавливаются в соответствующих Приложениях к Договору. Абонент, по запросу Оператора, обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней, исчисляемых с даты запроса, предоставить Оператору в письменном виде все данные, необходимые для оформления Приложений к Договору.

1.6. В случае необходимости подключения Абонента через линейно-кабельные сооружения (в т.ч. внутрипроизводственную сеть), не принадлежащие Оператору, условия Договора (обязанности Сторон, оплата, сроки, ответственность Оператора и др.) распространяются только до точки присоединения сети Оператора к таким сооружениям и (или) оборудованию. Согласование с владельцами такого оборудования/таких сооружений вопросов по выделению абонентских линий, их обслуживанию, оплате и т.д. является обязанностью Абонента.

1.7. Договор может быть подписан посредством направления копии документа по электронной и факсимильной связи, при этом оригинал этого документа должен быть предоставлен Сторонам в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения копии в том случае, если Абонент находится в черте г. Москва, и 10 (десяти) рабочих дней, если Абонент находится за его пределами, если иное не оговорено Сторонами в письменной форме. В случае невозвращения Стороной документа в указанный срок, другая Сторона оставляет за собой право отозвать подпись под документом.

### 2. Срок действия Договора

2.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и заключен на неопределенный срок.

2.2. Минимальный срок предоставления Услуг устанавливается Сторонами в Договоре или в дополнительных соглашениях к Договору.

### 3. Порядок оплаты телекоммуникационных услуг

#### 3.1. Тарифы Оператора

3.1.1. Все тарифы Оператора, указанные в Договоре, далее - Тарифы, не включают НДС, который учитывается при выставлении счетов.

3.1.2. Тарифы устанавливаются в рублях.

#### 3.2. Первоначальный платеж

3.2.1. Абонент обязан оплатить стоимость подключения Услуг или в случае бесплатного подключения аванс в размере фиксированного ежемесячного платежа за первый месяц обслуживания на основании выставленного ему счета. В случае если Абонент не оплатит выставленный счет в течение 5 (пяти) банковских дней с даты получения счета, дата начала подключения Услуг, указанная в Спецификации, откладывается на срок равный времени просрочки платежа. В случае неоплаты счета в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления счета, Оператор оставляет за собой право пересмотреть условия Договора.

#### 3.3. Дополнительные работы

3.3.1. Дополнительные работы, связанные с установкой оборудования и (или) дооборудованием, т.е. установка дополнительных розеток, линейно-кабельное дооборудование и т.п., оплачиваются Абонентом в соответствии с действующим Прейскурантом Оператора.

### **3.4. Сроки оплаты**

3.4.1. Первоначальный платеж, согласно п. 4.2. Договора, и оплата ежемесячно выставляемых счетов, согласно п.4.5.1. Договора, производится Абонентом в течение 5 (пяти) банковских дней с даты получения счета.

3.4.2. Датой исполнения платежного обязательства Абонентом считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.

### **3.5. Порядок оплаты ежемесячных платежей**

3.5.1. Абонент обязуется оплачивать Услуги в соответствии с условиями Договора. Фиксированный ежемесячный платеж, предусмотренный Договором, включается в счет в соответствии с п. 3.6. Договора. Платежи, предусмотренные Договором, оплачиваются по факту.

### **3.6. Порядок выставления счетов**

3.6.1. Оператор ежемесячно выставляет Абоненту счет за предоставленные Услуги. Счет содержит следующую информацию:

- расчетный период;
- сумма платежей, относящихся к местной связи;
- сумма платежей, относящихся к фиксированному ежемесячному платежу;
- стоимость дополнительных услуг;
- общая сумма, подлежащая оплате;
- НДС и другие действующие налоги;
- дата выставления счета.

3.6.2. Счета Абоненту доставляются курьерской почтой или выдаются в офисе Оператора в соответствии с заявлением Абонента в письменной форме в течение 6 (шести) рабочих дней начиная с 5-го (пятого) числа месяца. Если счет не вручен Абоненту по его вине, Абонент обязан получить его в офисе Оператора с 6 (шестого) по 12 (двенадцатое) число месяца. Если до 12 (двенадцатого) числа месяца, следующего за оплачиваемым, счет Абонентом не получен, то датой получения счета считается 12 (двенадцатое) число данного месяца. По просьбе Абонента, ему могут высылаться факсимильные копии счетов. Условия доставки счетов за пределы Москвы, оговариваются дополнительно.

3.6.3. Счета выставляются в рублях. Счета-фактуры выставляются в рублях в порядке, установленном законодательством РФ.

### **3.7 Последствия просрочки платежа**

3.7.1. Если платеж в соответствии со счетами не получен на расчетный счет Оператора в течение 5 (пяти) банковских дней с даты получения счета, Оператор имеет право приостановить обслуживание Абонента до исполнения им обязательств по оплате в полном объеме.

Если Абонент не погасил задолженность в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты получения счета, Оператор имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор. При этом Оператор производит демонтаж оборудования Оператора, установленного у Абонента, а Абонент обязан обеспечить доступ сотрудников Оператора к этому оборудованию.

3.7.2. При получении Оператором денежных средств от Абонента за просроченный платеж, полученная сумма направляется на погашение, в первую очередь, издержек Оператора по истребованию долга, затем - начисленных пени, потом - просроченной задолженности, и, наконец, оставшаяся часть - на погашение текущих платежей.

## **4. Права Сторон**

### **4.1. Абонент имеет право:**

4.1.1. Получать и требовать качественное (в соответствии с действующими в РФ нормами и стандартами) предоставление Услуг на условиях Договора, в том числе:

- своевременное проведение ремонтных работ;
- своевременное получение счетов и счетов-фактур;
- своевременное уведомление об изменении Тарифов и порядка оплаты телекоммуникационных услуг;

4.1.2. Пользоваться дополнительными и вновь вводимыми Услугами Оператора.

4.1.3. Требовать перерасчета размеров оплаты за Услуги, оказанные Оператором, или возврата сумм, уплаченных за эти Услуги, в случае возникновения перерывов связи по вине Оператора, а также в случае нарушения Оператором сроков завершения работ по подключению Услуг.

4.1.4. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора, письменно уведомив об этом Оператора связи не менее чем за 30 (тридцать) дней до этого, при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Абоненту Услуг в соответствии с условиями Договора.

4.1.5. В случае обоснованного неудовлетворения Абонента качеством предоставляемых Оператором услуг связи, направить Оператору отказ от исполнения Договора в части Услуг, подключение которых состоялось не более чем за 14 календарных дней до получения Оператором соответствующего письменного уведомления, включающего описание причин такого отказа. При этом, не позднее чем за 10 календарных дней до получения Оператором указанного в настоящем п.п. уведомления об отказе, Абонент обязан предоставить Оператору обоснованные письменные замечания в части качества предоставления Оператором соответствующих Услуг. Если Оператор не может устранить эти замечания Абонента в течение 10 календарных дней с момента получения от Абонента такого уведомления,

Договор в части соответствующих Услуг будет расторгнут с момента их отключения, а Оператор возвращает Абоненту сумму платежа Абонента, полученную за подключение соответствующих Услуг в течение 30 календарных дней с момента их отключения.

#### **4.2. Оператор имеет право:**

- в исключительных случаях, по техническим причинам, изменить код и номер телефона, предоставленный Абоненту;
- по согласованию с Абонентом организовывать ввод/вывод волоконно-оптического кабеля, проложенного из помещения Абонента к другим помещениям (зданиям), в целях развития транспортной сети связи Оператора.
- приостановить предоставление Услуг в интересах общественной безопасности по требованию государственных органов, уполномоченных на указанные действия, и (или) в аварийных ситуациях;
- приостанавливать предоставление Услуг на время ремонта, обслуживания или усовершенствования телекоммуникационных систем и/или линейных сооружений связи Оператора или других операторов связи, участвующих в предоставлении телекоммуникационных услуг.
- не производить предоставления новых Услуг (подключения) в случае наличия задолженности по существующим Услугам.

#### **5. Обязанности Сторон**

##### **5.1. Оператор обязан:**

5.1.1. Предоставлять Абоненту качественные Услуги и предпринимать все необходимые меры для обеспечения возможности их бесперебойного использования на условиях Договора, в том числе:

- обеспечивать своевременное проведение ремонтных работ;
- организовывать своевременную доставку счетов Абоненту, с учетом п. 3.6. Договора;
- своевременно уведомлять Абонента об изменении Тарифов и порядке оплаты Услуг Оператора;
- предоставлять Абоненту возможность пользоваться дополнительными и вновь вводимыми Услугами Оператора в соответствии со Спецификациями;
- предоставлять Абоненту Услуги на согласованных условиях и в согласованные сроки.

5.1.2. Перед проведением мероприятий, перечисленных в п. 4.2. Договора, в письменной форме не позднее чем за три рабочих дня до планируемых изменений (технические параметры услуги, плановый ремонт, усовершенствование системы связи и т. д.), а в исключительных случаях (аварийные ситуации и проч.), при первой же возможности уведомлять Абонента о наступлении таковых обстоятельств.

При необходимости изменения телефонного номера, уведомлять Абонента об этом в письменной форме не позднее чем за 2 (два) месяца до предполагаемой даты такого изменения.

5.1.3. Проводить периодическое техническое обслуживание сети. Техническое обслуживание должно носить преимущественно профилактический характер, имеющий целью предотвращение возникновения возможных неисправностей или ухудшение качества обслуживания.

5.1.4. Уведомлять Абонента об изменениях адресов, банковских реквизитов, контактных лиц и т. п. в течение 5 (пяти) календарных дней с момента изменения.

##### **5.2. Абонент обязан:**

5.2.1. Не допускать самовольной установки/перестановки розеток и оборудования Оператора и (или) подключения к нему телекоммуникационного оборудования, не имеющего сертификата соответствия Министерства информационных технологий и связи РФ.

5.2.2. Соблюдать технические требования при подключении и эксплуатации телекоммуникационного оборудования.

5.2.3. Своевременно вносить плату за Услуги, оказываемые Оператором по Договору.

5.2.4. Сообщать Оператору в письменном виде за один месяц до своего выезда, продажи или сдачи в аренду помещения по адресу предоставляемых Услуг.

Абонент не имеет права оказывать услуги связи третьим лицам (доступ в Интернет и прочие, требующие наличия лицензии), используя каналы, предоставляемые ему Оператором по Договору.

Абонент не имеет права переуступать свои права и обязанности по Договору другим физическим и (или) юридическим лицам без письменного согласия Оператора.

Абонент обязан обратиться за переоформлением Договора к Оператору в случае продажи и (или) сдачи в аренду обслуживаемого помещения, реорганизации предприятия Абонента и в других случаях, существенно изменяющих условия Договора не менее чем за 10 рабочих дней до момента переоформления.

5.2.5. Обеспечивать беспрепятственный доступ техническим специалистам Оператора и его подрядных организаций в помещение, где установлено оборудование Оператора, в течение рабочего времени с 09-00 до 18-00 для проведения технического обслуживания и ремонта этого оборудования.

5.2.6. Абонент несет ответственность за сохранность оборудования Оператора, расположенного на территории Абонента, в размере стоимости, указанной в Акте приема-передачи. В случае утраты, уничтожения или повреждения Оборудования Оператор вправе

потребовать возмещение ущерба в полном объеме. Оборудование, переданное Абоненту на ответственное хранение, является собственностью Оператора.

5.2.7. Не допускать несанкционированного подключения третьих лиц к телефонной линии Абонента, в зоне его ответственности, и пользование Услугами. В противном случае, счета Оператора на Услуги подлежат оплате Абонентом.

5.2.8. Абонент обязан предоставить место для размещения оборудования Оператора, наличие которого необходимо для предоставления Услуг Абоненту.

Абонент также обязан согласовать с владельцем здания трассы прокладки кабеля для организации подключения и обслуживания оборудования Оператора, переданного Абоненту.

5.2.9. Уведомлять Оператора об изменениях адресов, банковских реквизитов, контактных лиц и т.п. в течение 5 (пяти) календарных дней с момента изменения

5.2.10. Сообщать по требованию Оператора в письменной форме данные о пользователях Услугами для представления в государственные органы, в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5.2.11. В целях соблюдения требований законодательства РФ не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней после заключения Договора передать Оператору заверенный уполномоченным представителем Абонента список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), места жительства, а также реквизитов основного документа, удостоверяющего личность, а также своевременно сообщать Оператору об изменениях указанного списка лиц.

## **6. Порядок и сроки проведения ремонтных работ**

6.1. Претензии от Абонента по качеству предоставляемых Услуг принимаются Оператором по телефону **8(812)9188112** или **8(499)7555311**, электронной почте: **support@smart-m2m.ru** круглосуточно. Оператор обязуется зарегистрировать Претензию Абонента и сообщить ему ее порядковый номер.

Восстановление качества телекоммуникационных услуг производится по рабочим дням недели с 9:00 до 18:00.

Станционные повреждения устраняются Оператором в течение рабочего дня, если Претензия Абонента поступила в техническую поддержку Оператора до 14:00 часов, и на следующий рабочий день, если запрос поступил после 14:00 часов.

Линейные повреждения, при наличии технической возможности в организации обходных путей, устраняются в течение 24 (двадцати четырех) часов. Указанные сроки установлены без учета времени на выполнение дополнительных работ при авариях на тепловых и газовых сетях, сетях водоканала и т.п.

6.2. Устранение причин, препятствующих возможности пользования Услугами Оператора, возникающих по вине Абонента (неправильное обращение с оконечным абонентским оборудованием и т.д.), оплачивается Абонентом по Тарифам Оператора.

## **7. Ответственность Сторон**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Стороны несут ответственность в порядке, предусмотренном законодательством РФ и Договором.

7.2. За использование неисправного, не имеющего сертификата или несогласованного с Оператором (в случае необходимости такого согласования) оконечного устройства, вызвавшего повреждение Оборудования и сооружений связи, Абонент возмещает Оператору причиненный ущерб в полном объеме.

7.3. Сторона не несет ответственности перед другой Стороной, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло не по ее вине.

7.4. Оператор не несет ответственности за действия третьих лиц, повлекшие ограничение пользования Услугами Оператора.

7.5. За нарушение сроков устранения повреждений по п. 7.1. Договора Оператор, начиная с третьего календарного дня от их возникновения и до даты устранения, по требованию Абонента, выплачивает ему неустойку в размере 0,25% (двадцать пять сотых процента) от стоимости Услуг за соответствующий месяц за каждый рабочий день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) от стоимости Услуг.

7.6. Стороны не несут ответственности за нарушения обязательств по Договору, если причиной нарушений были чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства, находящиеся вне контроля Сторон.

7.7. В случае несвоевременной оплаты выставленных Оператором счетов, Оператор вправе потребовать от Абонента уплаты пени в размере 0,25% (двадцать пять сотых процента) от невыплаченной суммы за каждый банковский день просрочки платежа, но не более 10% (десяти процентов) от стоимости Услуг.

7.8. Перерасчет фиксированных ежемесячных платежей, размер которых определяется исходя из количества дней предоставления Услуги, и неустойка, предусмотренная соответствующими пунктами Договора, являются единственными видами ответственности Оператора в случае прекращения, приостановления или некачественного оказания Услуг связи.

## **8. Уведомления Сторон**

8.1. Уведомления, высылаемые Абонентом или Оператором в соответствии с Договором, должны быть исполнены в письменной форме

и доставлены корреспонденту по почте или курьером.

## **9. Порядок рассмотрения споров**

9.1. Местом судебного разбирательства Сторонами определен Арбитражный суд по месту нахождения ответчика.

## **10. Порядок изменения условий и расторжения Договора**

10.1. Оператор в одностороннем порядке имеет право изменять порядок оплаты и Тарифы на Услуги, установленные Договором не чаще 1 (одного) раза в год. Оператор обязан проинформировать Абонента о соответствующем изменении не позднее, чем за 2 (две) недели перед вводом в действие этого изменения.

10.2. Любая из Сторон вправе заявить отказ от выполнения какой-либо Услуги по Договору до момента начала оказания Услуг, при условии выполнения п. 4.1.4. настоящего Договора, уведомив другую Сторону об этом в письменной форме не менее, чем за 30 (тридцать) дней до отказа от Услуг. При этом настоящий Договор сохраняет свою силу в отношении всех других действующих Услуг.

10.3. После начала оказания Услуг Абонент вправе отказаться от исполнения Договора или соответствующей Спецификации к нему посредством письменного уведомления Оператора не менее чем за 1 (один) месяц до предполагаемой даты отказа, при условии оплаты в полном объеме стоимости всех Услуг Оператора, предоставленных ему до момента отказа от исполнения Договора или соответствующей Спецификации к нему. В случае если Абонент представляет уведомление в течение минимального срока предоставления Услуг, установленного в Договоре, в дополнение к указанным выше выплатам он должен выплатить фиксированные ежемесячные платежи, размер которых определяется исходя из количества дней, предоставления Услуги, за оставшуюся часть минимального срока.

10.4. В случае повышения Оператором Тарифов на используемые Абонентом Услуги, Абонент имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения соответствующего уведомления. Отказ от исполнения Договора оформляется Абонентом в письменной форме и направляется Оператору в порядке, установленном п. 8.1. Договора. В этом случае Абонент освобождается от уплаты платежей, указанных в п. 10.3. Договора с даты получения Оператором выше названного уведомления. Абонент обязан оплатить в полном объеме по действовавшим Тарифам все Услуги Оператора, предоставленные ему до даты отказа от обязательств по Договору.

10.5. В остальных случаях порядок изменения и расторжения Договора регламентируется законодательством РФ.

10.6. При условии расторжения Договора согласно п.4.1.5. п. 10.3. теряет свою силу.

## **11. Дополнительные условия**

11.1. Оператор предоставляет Абоненту Услуги на основании Лицензий:

- № 169539 «Услуги связи по предоставлению каналов связи»,
- № 169540 «Телематические услуги связи»,
- № 169541 «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации»

11.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

11.3. Предложения, заявки и претензии, касающиеся исполнения Оператором Договора, принимаются Оператором по телефону **8(812)9188112** или **8(499)7555311**, электронной почте: **info@smart-m2m.ru** (по административным вопросам), по рабочим дням с 9 00 час. до 18 00 час. или по почте по адресу: 192239, г. Санкт-Петербург, ул. Гороховая, дом 31, литер «А», пом. 9Н.