

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

### о заключении договора на предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи ООО «НУР Телеком»

- 1.1. Настоящий договор является публичной офертой и размещен на официальном сайте Общества с ограниченной ответственностью «НУР Телеком» по адресу: <https://www.o.kg> и/или в мобильном приложении Мой О!. В соответствии с пунктом 2 статьи 398 ГК КР публикация и размещение текста публичной оферты, содержащий все существенные условия договора на предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи, является публичным договором – официальным предложением (публичной офертой) в адрес потенциального абонента/пользователя заключить договор на предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи на условиях, указанных в настоящей публичной оферте.
- 1.2. В силу положения пункта 29 Правил оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, утвержденных постановлением Кабинета Министров Кыргызской Республики от 22.09.2023 года № 501, договор на предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи является публичным договором присоединения, регламентируемым статьями 386-387 ГК КР. Публичная оферта в настоящей редакции является стандартной (типовой) формой и едина для всех потенциальных абонентов/пользователей и не подлежит изменению с их стороны.
- 1.3. Условия настоящей публичной оферты могут быть приняты потенциальным абонентом/пользователем, не иначе как путем присоединения к предложенной публичной оферте в целом в соответствии со статьей 399 ГК КР, то есть посредством полного и безоговорочного принятия (акцепта) ее в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок. В случае несогласия с каким-либо из ее условий, потенциальный абонент/пользователь должен отказаться от принятия публичной оферты. Потенциальный абонент/пользователь, в случае совершения акцепта, в порядке, установленном условиями настоящей публичной оферты становится абонентом, принимает на себя ее обязанности и приобретает права, определенные настоящей публичной офертой.
- 1.4. Настоящая публичная оферта принимается в особом порядке: путем ее акцепта, содержащего все существенные условия договора, без подписания сторонами. Настоящий договор, при условии порядка его принятия (акцепта), считается заключенным в простой письменной форме, имеет юридическую силу в соответствии со статьями 395-396 и 399 ГК КР и является равносильным и равнозначным договору на бумажном носителе, подписанному сторонами.
- 1.5. Фактом полного и безоговорочного принятия (акцепта) условий настоящей публичной оферты является:
  - для потенциального абонента-физического лица - совершение (выполнение) действий по выбору SIM-карты или выбору и оплате стоимости SIM-карты либо по выбору и оплате SIM-карты с тарифным планом и успешном прохождении процедуры персонификации;
  - для потенциального пользователя-юридического лица или индивидуального предпринимателя - совершение (выполнение) действий по подписанию заявления о присоединении к настоящей публичной оферте.
- 1.6. Настоящий договор вступает в юридическую силу для ООО «НУР Телеком» с момента его публикации и размещения текста на официальном сайте и/или в мобильном приложении. Договор на предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи для потенциального абонента-физического лица, считается заключенным и приобретает юридическую силу с момента получения им уведомления об успешном прохождении процедуры персонификации (регистрации). Договор на предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи для потенциального пользователя-юридического лица или индивидуального предпринимателя, считается заключенным и приобретает юридическую силу после подписания заявления о присоединении к настоящей публичной оферте.
- 1.7. Потенциальный абонент/пользователь, принимая (акцептуя) настоящую публичную оферту, обязуется самостоятельно ознакомиться с ее условиями, прочитать их и понять, признать их обязательными для себя, а также обязуется самостоятельно отслеживать, знакомиться и изучать все изменения и обновления условий настоящей оферты на официальном сайте ООО «НУР Телеком». Потенциальный абонент/пользователь подтверждает, что у него отсутствуют ограничения или препятствия для вступления в договорные отношения на основании настоящей публичной оферты.

## 2. Порядок акцепта публичной оферты

- 2.1. Для заключения договора потенциальный абонент-физическое лицо обязан пройти процедуру персонификации (регистрации) путем самостоятельной регистрации (удаленной) или путем регистрации уполномоченным лицом в офисах продаж и обслуживания или в торговых точках оператора, а потенциальному пользователю-юридическому лицу или индивидуальному

- предпринимателю необходимо предоставить требуемые документы и подписать заявление о присоединении к настоящей публичной оферте на бумажном носителе.
- 2.2. Потенциальный абонент-физическое лицо, изъявивший намерение пройти процедуру персонификации (регистрации), осуществляет (выполняет) следующие действия, которые в совокупности считаются и признаются акцептом:
    - согласно действующим предложениям оператора выбрать SIM-карту или выбрать и оплатить стоимость SIM-карты либо выбрать и оплатить SIM-карту с тарифным планом, для получения доступа к сети связи и услугам;
    - успешно пройти процедуру персонификации одним из способов, предлагаемых оператором, в течение 30 календарных дней с момента активации SIM-карты или в течение 20 минут с момента выбора номера при получении eSIM (для получения QR-кода eSim требуется указание адреса электронной почты).
  - 2.2.1. Подтверждением заключения договора с абонентом-физическим лицом является уведомление оператора об успешном прохождении процедуры персонификации.
  - 2.2.2. В случае неполучения уведомления об успешном прохождении персонификации номер изымается.
  - 2.3. Потенциальный пользователь-юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, изъявивший намерение заключить договор на условиях настоящей публичной оферты осуществляет подписание заявления о присоединении к настоящей публичной оферте на бумажном носителе в 2 экземплярах, которое считается и признается ее акцептом и заключением договора.
  - 2.4. Информация о принятии акцепта настоящей публичной оферты фиксируется оператором в электронном виде и хранится в базе данных оператора.
  - 2.5. До момента получения уведомления об успешном прохождении процедуры персонификации доступ к сети связи и услугам предоставляется в ограниченном объеме, необходимом для прохождения процедуры персонификации (регистрации).
  - 2.6. Оператор начинает предоставлять услуги в полном объеме, предусмотренные тарифным планом, с момента получения абонентом уведомления об успешном прохождении персонификации, но не позднее 24 часов с момента получения такого уведомления.
  - 2.7. В случае неисполнения потенциальным абонентом-физическим лицом обязательства по успешному прохождению процедуры персонификации в установленные сроки, как указано в пункте 2.2 публичной оферты, ООО «НУР Телеком» вправе в одностороннем безакцептном порядке удержать внесенные на лицевой счет денежные средства (в том числе стоимость за тарифный план) в качестве штрафа. В таком случае потенциальный абонент-физическое лицо признает и подтверждает свое согласие с тем, что им не может быть заявлено требование и ООО «НУР Телеком» не может быть признано лицом, неправомерно удерживающим или уклоняющимся от возврата денежных средств, а также не может быть рассмотрено в качестве приобретателя обязательства, возникшего вследствие неосновательного обогащения.
  - 2.8. В случае, если между абонентом и оператором был заключен договор в письменной форме (на бумажном носителе) в ранее (предыдущей) действующей редакции договора, а абонент желает перейти на новый тарифный план, получить сопутствующие услуги или по другим обстоятельствам определенным оператором, то такой абонент должен пройти процедуру персонификации в установленном настоящим договором порядке. Предыдущая версия договора прекращает свое действие с момента получения уведомления об успешной персонификации, и с этого момента вступает в юридическую силу и начинает действовать настоящий договор.

### 3. Термины и определения

- 3.1. **абонент** – физическое лицо, достигшее шестнадцатилетнего возраста, успешно прошедшее процедуру персонификации (регистрацию) в порядке, установленном Правилами оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и заключившее с оператором договор с выделением одного или более абонентских номеров; юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший с оператором договор в порядке, предусмотренном настоящей публичной офертой с выделением одного или более абонентских номеров.
- 3.2. **абонентский номер (номер)** – номер, выделяемый оператором абоненту в пользование на период действия договора, определяющий подключенное к сети связи абонентское устройство.
- 3.3. **абонентская плата** – размер платежа абонента за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг. Порядок списания абонентской платы определяется тарифным планом либо условиями предоставления соответствующих услуг.
- 3.4. **абонентское устройство (оконечное оборудование, абонентский терминал)** – сотовый телефон, модем, роутер, иное устройство, включая для межмашинного взаимодействия (M2M), находящееся на законных основаниях у абонента техническое средство, обеспечивающее ему доступ к услугам оператора посредством подключения данного оконечного оборудования к сети связи оператора, позволяющее абоненту и системе связи взаимодействовать друг с другом.

- 3.5. **активация SIM-карты** – приведение SIM-карты в состояние, обеспечивающее доступ к услугам, в том числе необходимым для прохождения процедуры персонификации (регистрации).
- 3.6. **акцепт** – полное и безоговорочное принятие потенциальным абонентом/пользователем, условий настоящей публичной оферты, совершенное (выполненное) путем осуществления обязательных действий, предусмотренных настоящей публичной офертой.
- 3.7. **ассоциированные услуги** – это услуги, предоставляемые оператором при исполнении договора (включая дополнительных соглашений к нему, равно как и любых сопутствующих документов к договору), которые связаны с услугой связи. К таким услугам могут относиться: восстановление доступа с сети (SIM-карты, номера), приостановление предоставления услуг, получение информации о совершенных событиях по номеру, переоформление, деактивация, разблокировка номера и другие услуги, определенные оператором.
- 3.8. **голосовые сервисы (IVR)** – это система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющих функцию маршрутизации звонков и управления услугами, пользуясь информацией, вводимой абонентом с помощью тонального набора.
- 3.9. **изъятие номера** – деактивация номера, которая приводит SIM-карту в состояние, прекращающее доступ к услугам.
- 3.10. **договор** – возмездное соглашение между оператором и абонентом на предоставление услуг, заключенное посредством акцепта настоящей публичной оферты. Любая ссылка в настоящей публичной оферте на договор (статью/пункт договора) и/или его условия, означает соответствующую ссылку на настоящую публичную оферту (ее статью/пункт) и/или ее условия.
- 3.11. **дополнительные услуги** – услуги (сервисы, опции), не предусмотренные выбранным или используемым тарифным планом (не входящие в состав тарифного плана), на возмездной основе оказываемые оператором и/или третьими лицами за отдельную плату.
- 3.12. **интернет-обслуживание** – сервисы самообслуживания, которые доступны абоненту в сети интернет (личный кабинет, WEB-подключения, мобильное приложение) для управления услугами.
- 3.13. **короткое текстовое сообщение (SMS-сообщение)** - сообщение, состоящее из букв и (или) цифр и (или) символов, набранных в определенной последовательности и в объеме, допускаемом техническими возможностями сети связи оператора и абонентского устройства.
- 3.14. **лицевой счет абонента** – индивидуальный номер абонента, под которым он зарегистрирован в автоматизированной системе расчетов оператора, служащий для учета объема оказанных услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных по договору в счет оплаты услуг.
- 3.15. **массовая рассылка** – распространение любой информации 10 и более абонентам оператора и/или абонентам других операторов связи.
- 3.16. **оператор** – юридическое лицо, эксплуатирующее на законном основании и в соответствии с действующими лицензиями сеть подвижной электросвязи и оказывающее услуги.  
Для целей настоящего договора под оператором, в зависимости от используемого абонентом номера и/или услуг, может подразумеваться одна или несколько из следующих компаний:  
а) общество с ограниченной ответственностью «НУР Телеком» - юридическое лицо, созданное и действующее в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (свидетельство о государственной перерегистрации юридического лица серии ГПЮ № 0019900 от 13 октября 2016 года, лицензии Государственного агентства связи при ГКИТиС Кыргызской Республики ООО «НУР Телеком» №16-0062-КР, №16-0063-КР, №16-0088-КР, №14-1124-КР, №15-1448-КР, №15-1469-КР, №18-0318-КР, №18-0294-КР, №18-0297-КР, №21-0470-КР, №16-0054-КР);  
б) закрытое акционерное общество «SAIMA TELECOM» («САЙМА ТЕЛЕКОМ») - юридическое лицо, созданное и действующее в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (свидетельство о государственной перерегистрации юридического лица серии ГПЮ № 0015237 от 18 мая 2015 года, лицензии Государственного агентства связи при ГКИТиС Кыргызской Республики ЗАО «SAIMA TELECOM» («САЙМА ТЕЛЕКОМ») №16-0019-КР, №03-292-КР, №14-1103-КР, №14-1168-КР).
- 3.17. **овердрафт (кредитный метод расчетов)** — система оплаты, при которой оператор предоставляет абоненту услуги при отрицательном балансе лицевого счета абонента, оплата за фактически предоставленные услуги в расчетном периоде производится абонентом в соответствии с условиями договора и дополнительного соглашения, заключенного между сторонами.
- 3.18. **пользователь** – физическое лицо, успешно прошедшее процедуру персонификации (регистрацию), фактически пользующееся услугами, независимо от того является оно абонентом или нет.
- 3.19. **порог отключения (неснижаемый остаток)** – минимально допустимый уровень баланса лицевого счета абонента/пользователя, при достижении которого оператор имеет право приостановить частично или полностью оказание услуг. Порог отключения может быть отрицательным, положительным или равным 0.
- 3.20. **потенциальный абонент/пользователь** – потенциальный абонент-физическое лицо, достигшее шестнадцатилетнего возраста, изъявившее намерение пройти процедуру персонификации

- (регистрации); потенциальный пользователь-юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, изъявившее намерение заключить договор.
- 3.21. **предоплатная система расчетов препейд (авансовый метод расчетов)** – система оплаты, при которой на лицевой счет до начала предоставления услуг вносится аванс (платеж) в сумме, определяемой выбранной услугой/тарифным планом, образующая на лицевом счете абонента положительный остаток. Минимальная сумма аванса определяется оператором в зависимости от услуги/тарифного плана, в т.ч. в роуминге.
- 3.22. **публичная оферта (оферта)** – публичное предложение ООО «НУР Телеком» заключить договор на предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи на условиях, содержащихся в настоящем публичном предложении, размещенное на сайте ООО «НУР Телеком» и/или в мобильном приложении. Любая ссылка в настоящей публичной оферте на договор (статью/пункт договора) и/или его условия, означает соответствующую ссылку на настоящую публичную оферту (ее статью/пункт) и/или ее условия.
- 3.23. **расчетный период** – период времени, за который оператором должен быть определен фактически предоставленный и/или оказанный и подлежащий оплате абонентом/пользователем объем услуг.
- 3.24. **роуминг** – предоставление услуг связи, в том числе сопряженных услуг, абоненту/пользователю оператором при перемещении из его зоны радиопокрытия в зону радиопокрытия другого зарубежного оператора связи в другой стране на основании роумингового соглашения между операторами сотовой связи. Для реализации роуминга необходима техническая совместимость абонентского устройства и сети оператора связи в другой стране.
- 3.25. **роуминг-партнер** – зарубежный оператор мобильной сотовой связи, предоставляющий услуги роуминга за пределами Кыргызской Республики на основании договора с оператором.
- 3.26. **официальный сайт (сайт)** – сайт ООО «НУР Телеком» в информационно-телекоммуникационной сети (сайт) по адресу [www.o.kg](http://www.o.kg).
- 3.27. **сеть связи (сеть)** – комплекс технических сооружений, оборудования и программного обеспечения, обеспечивающий оказание услуг абонентам оператора.
- 3.28. **соединение** – установление в результате вызова взаимодействия между средствами связи, позволяющее абоненту передавать и (или) принимать голосовую и (или) не голосовую информацию.
- 3.29. **стороны** – оператор и абонент, упоминаемые совместно.
- 3.30. **SIM-карта** – персональный идентификационный модуль абонента, который обеспечивает доступ к сети оператора.
- 3.31. **self-care (самообслуживание)** – инструмент управления услугами (посредством USSD-запросов, голосовых сервисов (IVR), SMS-сообщений, интернет-обслуживания и путем набора с клавиатуры своего абонентского устройства определенных оператором комбинаций кодов, паролей и т.п.), который позволяет абоненту заменить текущий тарифный план на другой открытый для подключения, ознакомиться с подробными условиями услуг, подключать/изменять/отключать услуги, самостоятельно, без помощи оператора.
- 3.32. **тарифный план** – совокупность ценовых условий, особенности их предоставления и тарификации, на которых оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами.
- 3.33. **услуги** – именуемые совместно термины «услуга связи» и «дополнительные услуги».
- 3.34. **услуги связи** – предоставляемые оператором услуги в соответствии с условиями договора, а именно по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи (голосовые услуги, SMS-сообщения), осуществляемые посредством подвижной радиотелефонной связи, включая услуги подвижной радиотелефонной связи и сопряженные с ними услуги (сервисное, информационно-справочное обслуживание, услуги телематических служб, передачи данных), оказываемые оператором и/или третьим лицом абоненту в соответствии с правилами оказания соответствующего вида услуг и условиями выданных лицензий.
- 3.35. **фрод** – противоправные действия абонента/пользователя и (или) любых третьих лиц на сети связи, связанные с несанкционированным доступом, получением услуг посредством имитации вызовов, подавлением (подменой, непредставлением) передачи информации о номере вызывающего абонента/IP-адреса, идентификации линии вызывающего абонента и идентификации происхождения вызова или любым иным несанкционированным способом.
- 3.36. **электронный счет** – электронный файл в автоматизированной системе расчетов оператора, содержащий выраженную в денежном эквиваленте информацию об объеме прав абонента на получение услуг.
- 3.37. **USSD-запрос/команда** – технология обмена данными, которая обеспечивает обмен информацией между абонентом/пользователем и специальным сервисом оператора в режиме реального времени.

#### 4. Предмет договора

- 4.1. Договор регулирует отношения между оператором и абонентом при оказании возмездных услуг в течение всего времени действия настоящего договора.
- 4.2. В соответствии с настоящим договором оператор на возмездной основе, при наличии технической возможности предоставления услуг, оказывает абоненту услуги согласно действующим тарифным планам и условиям дополнительных услуг, определяемым оператором самостоятельно.

#### **5. Порядок персонификации (регистрации), сведения об абоненте и его идентификация**

- 5.1. Персонификация (регистрация) абонента осуществляется согласно требованиям Правил оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, за исключением порядка персонификации (регистрации) абонентов/пользователей с использованием биометрических данных, а также абонентов/пользователей, использующих тарифные платы для M2M-устройств, который определяется самостоятельно по усмотрению оператора.
- 5.2. Персонификация (регистрация) может осуществляться оператором посредством одной из систем, доступных у оператора к регистрации: система по работе с абонентами оператора связи в офисе продаж и обслуживания; мобильное приложение; веб-сайт; иные программные средства оператора.
- 5.3. Персонификация (регистрация) может осуществляться путем самостоятельной регистрации (удаленная), путем регистрации абонента уполномоченным лицом оператора в офисах продаж и обслуживания и/или уполномоченным лицом в торговых точках.
- 5.4. Оператор отказывает потенциальному абоненту в персонификации (регистрации) в случаях, установленных Правилами оказания услуг подвижной радиотелефонной связи.
- 5.5. Абонент в случае изменения сведений о себе либо об уполномоченных им лицах, указанных при персонификации (регистрации) и заключении договора, обязан в течение 10 рабочих дней после таких изменений предоставить оператору связи новые сведения способами, установленными оператором.
- 5.6. Оператор обязуется использовать сведения об абоненте для оказания справочных и иных информационных услуг и передавать третьим лицам только с согласия абонента, за исключением случаев, предусмотренных законами Кыргызской Республики. Сведения об абоненте/пользователе, хранящиеся в базе данных оператора связи, могут быть предоставлены по запросу государственных органов, в том числе правоохранительных, только в случае если соответствующее полномочие на получение сведений об абоненте/пользователе предусмотрено в законе, регламентирующем деятельность государственного органа.
- 5.7. При обращении к оператору абонент идентифицируется оператором посредством идентификаторов, перечень которых устанавливается оператором (идентификатор: номер, номер SIM-карты, кодовое слово и прочее, используемые по отдельности или совместно). Идентификаторы абонента могут использоваться при изменении перечня услуг, оказываемых абоненту, информационно-справочном обслуживании, оплате услуг и в иных случаях, предусмотренных оператором.

#### **6. Перечень и стоимость услуг**

- 6.1. Перечень услуг, оказываемых абоненту оператором, определяется тарифным планом и подключенными услугами, с учетом соглашений, заключенных с третьими лицами и возможностями сети.
- 6.2. Оператор может предоставлять абоненту ассоциированные услуги через официальный сайт, мобильное приложение или офис продаж и обслуживания или иными способами, установленными оператором. При наличии технической возможности принятия оператором документов (обращений, запросов, заявок и др.) на предоставление ассоциированных услуг в электронном виде, такие документы могут оформляться, создаваться, использоваться, подаваться и направляться в электронной форме, без необходимости их дублирования на бумажном носителе, и подписываться с применением простой электронной подписи. Ввод полученного кода из SMS-сообщения, push-сообщения или электронного письма, направленного на электронную почту, является подтверждением согласия абонента на получение ассоциированных услуг, подписанием электронного документа, необходимого для получения этой услуги, и абонент признает такой код и его ввод своей простой электронной подписью, эквивалентной собственноручной подписи и способом подтверждения его идентичности. Перечень ассоциированных услуг определяется оператором самостоятельно.
- 6.3. Тарифы на все виды услуг, оказываемые абоненту, определяются, в том числе изменяются, оператором самостоятельно в одностороннем порядке и отражаются в тарифных планах, а также условиях предоставления услуг. Перечень тарифных планов и дополнительных услуг содержится на официальном сайте или в мобильном приложении оператора и иных информационных документах. Тарифы на услуги связи устанавливаются с учетом возможных приостановок работы сети оператора.
- 6.4. В случае внесения изменений в действующие тарифные планы, изменения стоимости услуг, прекращения действия тарифного плана или оказания отдельных платных услуг оператор извещает абонентов не менее чем за 10 (десять) календарных дней до соответствующих

изменений и/или прекращений путем отправки SMS-сообщений, или через веб-сайт оператора, или средства массовой информации.

- 6.5. Изменения считаются принятыми абонентом, если после вступления изменений в силу абонент продолжил пользоваться услугами. В случае если никаких действий со стороны абонента предпринято не будет, обслуживание автоматически продолжится на измененных условиях.
- 6.6. Если по истечении 10 календарных дней с даты получения уведомления о прекращении действия тарифного плана абонент не перейдет на другой доступный тарифный план, оператор автоматически переводит абонента на близкий по параметрам тарифный план, определенный оператором самостоятельно по своему усмотрению.
- 6.7. Плата за оказанные услуги определяется исходя из количества (перечня) услуг, продолжительности соединения, количества SMS-сообщений, объема переданной (полученной) информации по числу единиц тарификации и/или в размере абонентской платы согласно тарифному плану и/или платы согласно условиям дополнительных услуг.
- 6.8. Услуги в роуминге предоставляются абоненту по стоимости, указанной на сайте оператора, с учетом действующих на момент предоставления услуг в роуминге тарифов другого оператора, с которым у абонента договор не заключен и в сети которого абонент с применением абонентского номера, указанного в договоре, воспользовался услугами. Оператор вправе на безвозмездной основе предоставить абоненту возможность регистрации в сетях роуминг-партнеров, необходимую для обеспечения возможности подключения абонентом роуминга. Неотключение роуминга и дальнейшее пользование услугами в роуминге являются согласием абонента на предоставление этих услуг в роуминге.
- 6.9. Услуга международной связи, позволяющая абоненту совершать исходящие вызовы из сети оператора на международные направления, предоставляется по стоимости, установленной оператором.
- 6.10. Отдельные услуги могут быть оказаны абоненту при условии соответствия абонентского оборудования специальным техническим требованиям, необходимым для оказания данных услуг. Оператор не несет ответственности за несоответствие абонентского устройства заказанным услугам абонентом у оператора.
- 6.11. Абонент может отказаться от предоставления определенных видов услуг, доступных к отключению в рамках подключенного тарифного плана, дополнительных услуг. Запрос на отказ от отдельных видов услуг должен быть передан оператору способом, приемлемым техническими средствами оператора, обеспечивающими идентификацию абонента, или в письменном виде на бланке установленной оператором формы.

## **7. Качество услуг**

- 7.1. Оператор предоставляет услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев приостановления работы сети, временного ограничения или прекращения предоставления услуг при форс-мажорных обстоятельствах, проведения оператором аварийных или запланированных ремонтно-профилактических работ, работ по совершенствованию и развитию сети связи оператора, при чрезвычайном или военном положении, а также на основании решения органа национальной безопасности. Оператор вправе модернизировать сеть связи и производить в ней технические и/или влияющие на использование услуг оператора изменения, прибегая к ограничению или прекращению оказания услуг, предварительно уведомив об этом абонента.
- 7.2. Предоставляемые абоненту услуги в силу естественных условий распространения радиоволн могут ухудшаться, прерываться или сопровождаться помехами, а также полностью отсутствовать в отдельных точках зоны покрытия сети связи, вблизи или внутри зданий, в туннелях, подвалах и других подземных сооружениях из-за местных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий, вблизи источников радиоизлучения, электрических приборов, из-за архитектурных особенностей зданий, удаленности абонента от ближайшей базовой станции оператора, загрузки каналов, в результате действий третьих лиц и/или иных любых причин. Указанные условия, а также использование оператором специальной системы приоритизации трафика, снижающей скорость в часы наибольшей нагрузки всей сети и/или базовой станции и использование абонентом аномально большого объема услуг, не признаются перерывами в предоставлении услуги, не квалифицируются и не рассматриваются как некачественное оказание услуг.
- 7.3. Предоставляемые абоненту услуги, в силу конструктивных особенностей сети, зависят от качества оборудования операторов, в том числе операторов международной и междугородней связи, и роуминг-оператора, местных проводных телефонных линий, которые находятся вне компетенции оператора.
- 7.4. Оператор связи не несет ответственности за ухудшение качества услуг, возникшее вследствие использования абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям абонентского устройства, либо абонентского устройства, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и оператором связи.

## **8. Система оплаты услуг, порядок расчетов**

- 8.1. Оплата услуг оператора производится любым незапрещенным способом, включая наличным/безналичным платежом, с помощью карт оплаты или перечислением на расчетный счет оператора.
- 8.2. Денежные средства учитываются на лицевом счете абонента не позднее дня, следующего за днем оплаты.
- 8.3. Учет оказанных услуг ведется с использованием оператором принятой единицы тарификации. Все расчеты производятся в сомах Кыргызской Республики.
- 8.4. Основанием для расчетов за оказываемые услуги являются данные автоматизированной системы расчетов оператора.
- 8.5. Абонент-физическое лицо производит оплату за услуги авансовым методом расчетов. Метод расчетов для абонента-юридического лица или индивидуального предпринимателя может быть авансовым и/или кредитным и устанавливается по согласованию сторон в соответствующем дополнительном соглашении.
- 8.6. Абонент не освобождается от оплаты оказанных услуг и в том случае, если оператор не воспользовался правом приостановления оказания услуг.
- 8.7. В случае заключения нового договора либо, если между абонентом и оператором заключено несколько договоров, оператор вправе перенаправить (зачесть) поступившие от абонента по одному из таких договоров (лицевых счетов) платежи на погашение образовавшейся задолженности абонента по другому договору (лицевому счету) без предварительного уведомления абонента.
- 8.8. Оператор не несет ответственности за ошибочное внесение платежа на лицевой счет другого абонента/пользователя, в том числе на несуществующий абонентский номер, через кассы, карты предоплаты, терминальные устройства и другими способами, предоставленными оператором. В случае ошибок, допущенных абонентом при внесении платежа, приводящих к пополнению денежных средств в некорректной сумме или по некорректным реквизитам (на лицевой счет (номер) другого абонента/пользователя), услуга считается оказанной оператором абоненту надлежащим образом и в полном соответствии с договором. Абонент самостоятельно, без участия и содействия оператора, урегулирует дальнейшие взаиморасчеты с абонентом/пользователем, на лицевой счет (номер) которого были внесены денежные средства в результате оказания услуги.
- 8.9. Невостребованные абонентом денежные средства, внесенные в счет оплаты услуг, оператором учитываются на отдельном сводном счете до истечения срока исковой давности. По истечении срока исковой давности невостребованные денежные средства оператором признаются прочими доходами.
- 8.10. При активации карты оплаты абонент приобретает право на получение услуг в объеме, определяемом исходя из номинала карты и стоимости услуг.
- 8.11. Абонент обязан активировать карту оплаты в течение срока действия, указанного на карте оплаты. По истечении срока действия ее активация становится невозможной.
- 8.12. Абонент несет ответственность за правильное пользование картой оплаты. В случае порчи карты оплаты абонентом (стерты цифры PIN-кода карты оплаты и т.п.) карта оплаты не восстанавливается.
- 8.13. Оператор в срок до 15 (пятнадцатого) числа следующего за расчетным периодом выставляет счет-фактуру на сумму оказанных услуг по запросу абонента-юридического лица или индивидуального предпринимателя, заключившего договор. При этом запрос о выставлении счета-фактуры должен быть направлен Оператору не менее чем за 3 (три) рабочих дня до окончания расчетного периода с отсутствием возможности последующего его изменения.
- 8.14. Данные о совершаемых сетевых событиях абонента, находящегося в роуминге, формируются оператором роуминг-партнером. В связи с чем оператор оставляет за собой право произвести начисления по роумингу позже вышеуказанного срока, но не позднее 90 (девяноста) календарных дней с момента совершения последнего тарифицируемого события в роуминге.

## **9. Права и обязанности Сторон**

### **9.1. Обязанности сторон:**

- 9.1.1. Стороны имеют права и несут обязанности, предусмотренные Законом Кыргызской Республики «Об электрической связи», Правилами оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, утвержденными постановлением Кабинета Министров № 501 от 22.09.2023.
- 9.2. **Оператор обязан:**
  - 9.2.1. Обеспечивать работу сети связи и предоставлять услуги, в порядке и на условиях, установленных настоящим договором.
  - 9.2.2. Предоставлять абоненту необходимую и достоверную информацию об условиях оказания и стоимости услуг.
  - 9.2.3. Оказывать круглосуточно абонентам информационно-справочные услуги, включая информацию рекламного характера.

- 9.2.4. Обеспечить тайну телефонных переговоров и сообщений. Ограничение права на тайну телефонных переговоров и сообщений допускается только в случаях, предусмотренных законами Кыргызской Республики. Предоставлять сведения о телефонных переговорах и сообщениях только абонентам или их уполномоченным представителям, а также третьим лицам на основании судебного акта, если иное не предусмотрено законами Кыргызской Республики.
- 9.2.5. При наличии денежных средств на лицевом счете абонента в случае расторжения договора и изъятия номера, произвести возврат этих денежных средств абоненту в течение 15 (пятнадцати) календарных дней, в случаях пребывания абонента в роуминге – в срок не позднее 90 (девяносто) календарных дней с момента получения соответствующего заявления от абонента.
- 9.2.6. Ограничить доступ абонентского устройства к сети связи, которым такой доступ был запрещен в соответствии с требованиями законодательства в сфере идентификации устройств связи и устройств передачи данных.
- 9.2.7. Выполнять иные требования договора и законодательства Кыргызской Республики.

### **9.3. Оператор вправе:**

- 9.3.1. В одностороннем порядке изменять условия договора, перечень, виды и состав услуг, стоимость услуг, тарифные планы, условия предоставления тарифных планов, принципы и виды тарификации, порядок, сроки и систему оплаты, условия расчетов, прекращать предоставление тарифных планов и отдельных услуг, порядок подключения и отключения услуг и так далее.
- 9.3.2. Устанавливать классификацию номеров и их стоимость в зависимости от уровня их премиальности («Platinum», «VIP», «Gold», «Silver» и «Standard» номер) и проводить торги на право временного пользования подобными номерами.
- 9.3.3. Блокировать (ограничивать) доступ абонента к сайтам в случаях, порядке и на условиях, предусмотренных законодательством КР.
- 9.3.4. По своему усмотрению устанавливать сумму отрицательного баланса и порога отключения при предоставлении услуг абоненту. Порог отключения может быть разным для разных услуг и тарифных планов.
- 9.3.5. В случае проведения каких-либо изменений в сети изменять в одностороннем порядке абонентский номер, предварительно известив об этом абонента.
- 9.3.6. Приостановить предоставление любых услуг абоненту/пользователю на любом из тарифных планов, предоставляемых абонентам, а также оператор вправе на свое усмотрение прекратить оказание любых услуг, в том числе по специальным льготным условиям (акции, скидки и т.д.) и/или применить стандартную тарификацию услуг согласно условиям тарифного плана, на котором обслуживается абонент, или перевести на другой тарифный план в следующих случаях:
- а) остаток денежных средств на лицевом счете абонента достиг порога отключения;
  - б) абонент/пользователь причиняет вред другим абонентам, оператору и/или третьим лицам с использованием услуг оператора;
  - в) абонент/пользователь осуществляет неоднократные попытки активации карт оплаты путем подбора кода карты;
  - г) абонент/пользователь без согласования с оператором использует абонентский номер для несанкционированного обогащения себя или третьих лиц за счет оператора и/или для проведения каких-либо лотерей, голосований, конкурсов, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений или обзвонov, а также для установки шлюзов для доступа в сети фиксированной связи, интернет-телефонии, межсетевового трафика или других мероприятий, наносящих ущерб оператору, а также приводящих к нарушению работоспособности оборудования или устройства связи оператора;
  - д) абонент/пользователь производит ложные вызовы экстренных оперативных служб, осуществляет иные действия с целью осуществления противоправных деяний;
  - е) предоставление услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и/или безопасности людей;
  - ж) оказание услуг не представляется возможным ввиду каких-либо технических, физических, географических или иных естественных препятствий;
  - з) абонент не соглашается на условия предоставления услуги, оговоренные в договоре;
  - и) абонент/пользователь использует оборудование связи или пользуется услугами связи незаконным способом;
  - к) абонент/пользователь использует не сертифицированное абонентское оборудование;
  - л) возникли и/или обнаружены оператором признаки и/или обстоятельства, указывающие на подозрительную активность, недобросовестное использование номера/или услуг, возможное нарушение законодательства Кыргызской Республики и/или наличия иных вероятных противоправных действий (бездействий), включая, но не ограничиваясь, сомнениями, подозрениями в нарушении запретов, ограничений, установленных законодательством КР или настоящим договором;
  - м) наличие признаков использования услуг связи в местах, где такое использование может ограничиваться законодательством или их использование несет вероятную угрозу причинения вреда, ущерба другим абонентам сети связи оператора или абонентам других операторов, а

- также предоставление услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и/или безопасности людей;
- н) абонент/пользователь неоднократно нарушает условия предоставления услуг или правила эксплуатации средств связи, что приводит к сбоям работы сети связи оператора или ее отдельных элементов;
- о) в случае иных нарушений абонентом условий или запретов, установленных договором.
- 9.3.7. Заблокировать SIM-карту или номер в случае утери SIM-карты или абонентского терминала, не требующего SIM-карты:
- при устном обращении, если абонентом названо кодовое слово;
  - при устном обращении, если абонент идентифицирован;
  - по письменному заявлению абонента при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или его уполномоченного лица.
- 9.3.8. Прекратить оказание любых услуг по специальным льготным условиям (акции, скидки и т.д.) и/или применить стандартную тарификацию услуг в случаях, определяемых оператором, в том числе в случае нарушения условий договора.
- 9.3.9. Прекратить оказание любых услуг при форс-мажорных обстоятельствах, в случаях проведения оператором аварийных или запланированных ремонтно-профилактических работ, либо работ по совершенствованию и развитию сети оператора связи, при чрезвычайном, военном положении, а также на основании мотивированного решения (в письменной форме) соответствующего должностного лица органа национальной безопасности.
- 9.3.10. В случае отсутствия пополнений лицевого счета абонентом в течение срока, указанного в тарифном плане, в сумме, достаточной для достижения на лицевом счете необходимого минимального порога, после приостановления оказания услуг в соответствии с условиями расчетов, и/или при отсутствии исходящей платной сетевой активности (исходящие соединения и/или исходящие SMS-сообщения и/или интернет-сессии и другие платные услуги, кроме платы за сохранность номера) с SIM-карты абонента в течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней или неоплаченной задолженности сроком более 90 (девяносто) календарных дней, изъять номер по основанию одностороннего отказа абонента от исполнения Договора во внесудебном порядке.
- 9.3.11. В случае расторжения/одностороннего отказа от Договора и наличия денежных средств на лицевом счете абонента, если абонент не воспользовался своим правом на возврат денежных средств (п. 9.1.5 договора), из оставшейся суммы с лицевого счета абонента, взимать плату за сохранность номера за абонентом в размере 20 сом в день, учетом всех налогов (при остатке на лицевом счете суммы менее 20 сом, оператор вправе предоставить услугу на сумму остатка). Плата прекращает взиматься в случае, когда сумма остатка на лицевом счете абонента составит ноль 0 (ноль) сом, или с момента возобновления использования услуг (тарифицируемое событие или пополнение Баланса лицевого счета). Ни при каких обстоятельствах не подлежат возврату зачисленные оператором на лицевой счет абонента, поощрительные денежные средства (баллы, призы, бонусы, кэшбеки и т.д.), возмещению стоимости предоставленных по акции услуг, а также суммы, поступившие на лицевой счет в результате недобросовестных и/или противоправных действий абонента, или иных обстоятельств, указывающих на подозрения в нарушении запретов, ограничений, установленных законодательством КР или настоящим договором.
- 9.3.12. В случае наличия у абонента-юридического лица или индивидуального предпринимателя (корпоративный клиент) не активированных SIM-карт, закрыть абоненту доступ к дальнейшему расширению корпоративной группы путем приобретения новых SIM-карт до активации всех приобретенных ранее SIM-карт.
- 9.3.13. Не предоставлять или ограничивать абоненту предоставление услуги передачи данных в сети Интернет по принципу peer-to-peer (p2p) (то есть с использованием торрент-трекеров или, другими словами, путем непосредственного соединения участников друг с другом для передачи данных).
- 9.3.14. Использовать специальную систему приоритезации трафика, которая может работать автоматически с учетом приоритета абонента, загрузки сети, приоритетности отдельных видов трафика с ростом нагрузки сети и потребления абонентами отдельных видов трафика, снижать скорость в часы наибольшей нагрузки всей сети, а также в часы наибольшей нагрузки базовой станции, на которой абонент обслуживается, в том числе, применяя «политику справедливого пользования» трафиком (FUP – Fair Usage Policy).
- 9.3.15. В одностороннем порядке без предварительного уведомления абонента приостанавливать прием денежных средств в счет пополнения баланса лицевого счета абонента-физического лица при достижении на балансе лицевого счета абонента предельной суммы, установленной оператором.
- 9.3.16. Изменить (заменить) абонентский номер без согласия абонента с уведомлением о сроках и причине такой замены посредством SMS-сообщений. Абонент-физическое лицо уведомляется не менее чем за 30 (тридцать) рабочих дней до замены номера, а абонент-юридическое лицо или индивидуальный предприниматель – не менее чем за 6 (шесть) месяцев. В случае замены абонентского номера, оператор обязуется предоставить абоненту новый номер, сохраняя все

условия текущего договора. Абонент имеет право отказаться от измененного номера в течение 7 (семи) календарных дней с момента такой замены.

- 9.3.17. Изъять у абонента номера при расторжении договора или прекращении его действия. Оператор вправе заключить договоры с пользователями номеров в срок до 30 (тридцати) календарных дней с того момента как оператору стало известно о ликвидации абонента-юридического лица или индивидуального предпринимателя, в том числе из реестра о регистрации юридических лиц.
- 9.3.18. Если у абонента несколько номеров, изъять любой из них согласно условиям, предусмотренным тарифным планом и/или договором. С момента изъятия всех номеров абонента действие договора прекращается.
- 9.3.19. Ограничить абоненту доступ к системе информационно-справочного обслуживания в случае нарушения или злоупотребления абонентом своих обязанностей, установленных подпунктами 9.4.16 и 9.4.17 настоящего договора.
- 9.3.20. В случае установления оператором факта нарушения абонентом обязанностей, установленных подпунктами 9.4.11-9.4.13 настоящего договора, тарифицировать в одностороннем порядке согласно самостоятельно определенному тарифу каждую минуту/вызов (в случае генерации вызовов нулевой или малой продолжительности), а абонент обязуется оплатить в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения соответствующего уведомления от оператора. А также оператор вправе требовать от абонента-физического лица уплаты неустойки в размере 100 000 (сто тысяч) сомов. Размер неустойки для абонента-юридического лица или индивидуального предпринимателя определяется в соответствующем дополнительном соглашении, заключенном между сторонами.
- 9.3.21. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящим договором и законодательством Кыргызской Республики.

#### **9.4. Абонент обязан:**

- 9.4.1. Вносить (производить) плату за предоставление услуг в полном объеме и в сроки, определенные договором, тарифным планом и/или дополнительными услугами, а также своевременно погашать задолженность за услуги в случае ее возникновения.
- 9.4.2. Самостоятельно и своевременно контролировать состояние своего лицевого счета и обеспечивать наличие денежных средств в размере, достаточном для непрерывного пользования услугами, в т.ч. превышающем порог отключения, если такой порог предусмотрен тарифным планом абонента.
- 9.4.3. Принимать меры по обеспечению безопасности и защиты своего абонентского устройства, в том числе от несанкционированного его использования третьими лицами, путем установления кодов и/или паролей, средств защиты от вирусных и вредоносных программ, своевременного обновления операционной системы абонентского устройства и антивирусных программ.
- 9.4.4. Использовать для подключения к сети связи оператора только сертифицированное абонентское оборудование надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики, существующей инструкцией по его эксплуатации.
- 9.4.5. Знакомиться с информацией, связанной с оказанием услуг, в том числе о внесении изменений в текст договора, условия предоставления тарифных планов и/или дополнительных услуг, регулярно посещать, с периодичностью не менее 1 раза в 10 (десять) календарных дней, официальный сайт оператора для ознакомления с уведомлениями оператора об изменении условий предоставления услуг и другими уведомлениями оператора. Оператор не несет ответственности за неознакомление или за негативные последствия, вызванные неознакомлением или несвоевременной информированностью абонента при нарушении данной обязанности.
- 9.4.6. Абонент-юридическое лицо или индивидуальный предприниматель обязан вести учет пользователей по договору, заключенному с оператором с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), данных документа, удостоверяющих личность. Ответственность за переоформление номера, в т.ч. персонификации пользователей, в случае передачи SIM-карты или устройства, не требующего SIM-карты, от одного пользователя к другому пользователю несет абонент-юридическое лицо или индивидуальный предприниматель.
- 9.4.7. В случае отмены абонентом доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения операций по договору от лица абонента, незамедлительно письменно уведомить об этом оператора. До момента получения оператором письменного уведомления об отмене доверенности или прекращении действия иного документа, представляющего право совершения операций по договору от лица абонента, действия оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя считаются надлежащим образом исполненными.
- 9.4.8. Незамедлительно, но не позднее 3 (трех) календарных дней, устно или письменно информировать оператора, когда абоненту стало известно о наступлении соответствующего события: о краже или пропаже документа, удостоверяющего личность, если абонент – физическое лицо; о несанкционированных случаях, когда пароль (кодовое слово) стал известен

третьему лицу; об утрате или краже SIM-карты или абонентского устройства; о начале процедуры банкротства или о принятом решении о добровольной ликвидации абонента-юридического лица; об иных обстоятельствах, которые могут воспрепятствовать или сделать невозможным исполнение договора, а также об изменении сведений и данных об абоненте, которые были предоставлены оператору в сроки, установленные в п.5.5 договора;

- 9.4.9. Самостоятельно нести риски, связанные с использованием материалов, информации, услуг, продуктов сети Интернет, доступ к которым предоставлен оператором. При этом абонент соглашается, что оператор не может гарантировать возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть интернет и не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети интернет.
- 9.4.10. Переоформить абонентский номер в течение 10 (десяти) календарных дней в следующих случаях: при передаче другому лицу SIM-карты или абонентского устройства, не требующего SIM-карты; ликвидации юридического лица или прекращения деятельности индивидуального предпринимателя; включения или исключения из состава корпоративной группы.
- 9.4.11. Не использовать в сети связи оператора специальные технические средства, предназначенные для негласного получения информации. Не осуществлять фрод и действия, направленные на получение несанкционированного доступа к сети связи, а также не использовать такой доступ к сети оператора связи и не совершать самостоятельно и/или с привлечением третьих лиц и/или с помощью использования программ, приложений и/или оборудования действия, направленные на подмену идентификатора сети (HOST, IMEI, номер SMM-центра, DNS, IP и т.д.), не использовать услуги, а равно совершать действия, наносящие вред Оператору и/или третьим лицам.
- 9.4.12. Не устанавливать и/или использовать шлюзы, программное обеспечение для доступа к сети связи и Интернет-телефонии и других, не предусмотренных договором мероприятий, направленных на изменение направления вызовов или порядка установления соединений, или приводящих к нарушению работоспособности оборудования и устройств связи, без письменного согласия оператора;
- 9.4.13. Не использовать услуги, оказываемые оператором, для проведения каких-либо рекламных кампаний, лотерей, голосований, конкурсов, концертов, викторин, опросов, массовых рассылок (в том числе содержащих признаки ведения коммерческой деятельности) или сообщений агитационного характера, и тому подобного без письменного согласия оператора.
- 9.4.14. Не совершать действия, направленные на осуществление экстремистской деятельности, подрыв безопасности государства, нарушение общественного порядка, посягательства на честь и достоинство граждан, а также мошеннические действия, действия, наносящие вред или ущерб оператору и/или третьим лицам, или создающие угрозу нанесения такого вреда или ущерба, и иные запрещенные законодательством Кыргызской Республики действия с использованием сетей связи.
- 9.4.15. Указать кодовое слово при использовании мобильного приложения или через офис продаж и обслуживания, если абонент не указал его при прохождении процедуры персонификации (регистрации). Абонент обязуется не сообщать/передавать кодовое слово третьим лицам.
- 9.4.16. При взаимодействии с сотрудниками оператора через систему информационно-справочного обслуживания (контакт-центр, сайт, мобильное приложение), в офисах продаж и обслуживания, а также с уполномоченным лицом оператора в точках продаж и обслуживания, проявлять уважение к их личности, не использовать ненормативную лексику (нецензурные либо оскорбительные выражения), не создавать ситуаций, угрожающих жизни, здоровью сотрудника, членов его семьи или имуществу оператора.
- 9.4.17. Использовать систему информационно-справочного обслуживания оператора по целевому назначению, не злоупотреблять правом на получение информации, обращаться к специалистам службы оператора только по вопросам, относящимся к оказанию услуг оператора.
- 9.4.18. Соблюдать иные требования и обязанности, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики и/или настоящим договором.

#### **9.5. Абонент вправе:**

- 9.5.1. Получать необходимую и достоверную информацию об операторе, режиме его работы, оказываемых услугах.
- 9.5.2. Подать заявление о возврате с лицевого счета денежных средств (авансового платежа) или их части посредством подключения соответствующей услуги, с использованием подтверждающего кода, пароля, команды или иных средств. Запросы и распоряжения абонента, переданные оператору с использованием электронных средств, кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано абонентом и имеют такую же юридическую силу, как если бы они были совершены и/или переданы лично абонентом.
- 9.5.3. Обратиться к оператору с заявлением о блокировке предоставления услуг или отдельных видов услуг оператора на определенный период. Минимальный и максимальный срок блокировки

предоставления услуг может быть ограничен оператором. Услуга по блокировке предоставления услуг может предоставляться оператором на платной основе.

- 9.5.4. Осуществлять управление услугами (вносить платежи, осуществлять смену/замену тарифного плана на другой открытый для подключения тарифный план, активация/деактивация дополнительных услуг) способами, установленными оператором, в том числе с помощью self-care: путем набора с клавиатуры своего абонентского устройства определенных оператором комбинаций кодов, паролей и т.п., USSD-запросом, SMS-сообщением, с использованием голосовых сервисов оператора и/или интернет-обслуживания или путем совершения иных конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяется оператором и подтверждающих, что распоряжение дано абонентом (что приравнивается к письменному заявлению абонента).
- 9.5.5. Отказаться от дальнейшего исполнения договора, подав соответствующее заявление, произведя все расчеты с оператором связи.
- 9.5.6. Пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством Кыргызской Республики.

## **10. Ответственность сторон**

### **10.1. Ответственность оператора**

#### **10.1.1. Оператор несет ответственность перед абонентом в следующих случаях:**

- а) оказание не всех услуг, установленных тарифным планом, за исключением не оказания услуг в предусмотренных договором случаях блокировки, приостановления услуг;
- б) некачественное оказание услуг, за исключением случаев, предусмотренных договором;
- в) непредоставление, неполное или несвоевременное предоставление информации, связанной с оказанием услуг;
- г) нарушение требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших известными оператору в силу исполнения договора, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики;
- д) нарушение тайны телефонных переговоров и сообщений, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики

#### **10.1.2. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору в следующих случаях:**

- а) Вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор: забастовка, митинг, чрезвычайная ситуация, решения государственных органов, стихийные бедствия, а именно, землетрясение, сель, наводнение и т.п.);
- б) Если неисполнение или надлежащее исполнение обязательств оператора по договору произошло по вине абонента или третьих лиц (в том числе вследствие недостатков в работе абонентского устройства абонента);
- в) Вследствие ограничения абонентскому устройству доступа к сети связи в соответствии с требованиями законодательства в сфере идентификации устройств связи и устройств передачи данных;
- г) Если отсутствие или ненадлежащее качество связи вызвано действиями в сети других операторов, в том числе, роуминг-партнеров или при совмещении услуг оператора с услугами, предоставляемыми третьими лицами, и/или возможное ухудшение или прекращение работы сети связано с использованием поврежденного или неисправного абонентского оборудования, а также абонентского оборудования, не имеющего сертификата на соответствие требованиям, если наличие такового требуется согласно законодательству Кыргызской Республики либо абонентского оборудования, которое было изменено или модифицировано;
- д) За недоступность отдельных узлов или ресурсов глобальной сети Интернет, администрируемых третьими лицами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи или неисправностями;
- е) В случаях, указанных в п. 7.1, 7.2. настоящего договора, включая: процесс испытаний, монтаж, проведение необходимого ремонта и профилактических работ, выявление заводских дефектов абонентского устройства, невозможность предоставления услуг ввиду каких-либо топографических, физических или иных естественных препятствий.

#### **10.1.3. Оператор не несет ответственность за неполучение абонентом уведомлений, сообщений, извещений или иной любой корреспонденции отправленной ему оператором.**

### **10.2. Ответственность абонента:**

#### **10.2.1. Абонент несет ответственность в следующих случаях:**

- а) Предоставление недостоверных, неполных и неактуальных сведений при заключении договора. Все действия, производимые абонентом при прохождении процедуры персонализации (регистрации) и после ее прохождения, считаются совершенными самим абонентом;
- б) Неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг;
- в) Несоблюдение правил эксплуатации абонентского устройства и использование в сети оператора специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации, а также в случае использования SIM-карт, абонентского устройства и технических

средств, у которых изменены информация об идентификации, или несоответствующих установленным требованиям;

г) Несоблюдение запрета на подключение к сети связи абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям, а также несоблюдение правил эксплуатации оконечного оборудования;

д) Несоблюдение иных обязанностей, нарушение запретов и ограничений, установленных пунктами 9.3.- 9.4. договора;

е) В случае несоблюдения абонентом условия, указанного в подпункте 9.4.8. договора, он несет обязательства по оплате оказанных оператором услуг, полученных с использованием утерянной SIM - карты или устройства, не требующего SIM-карты, вплоть до момента получения оператором уведомления об ее утере;

ж) В случае осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к сети связи, а также использование такого доступа к сети оператора, а также иных действий, не предусмотренных законодательством Кыргызской Республики;

з) В случае использования услуг для целей, запрещенных законодательством Кыргызской Республики и/или договором;

и) В иных случаях, предусмотренном договором и/или действующим законодательством Кыргызской Республики.

### **11. Порядок предъявления претензий и исков**

- 11.1. Рассмотрение претензий абонента осуществляется в порядке, установленном настоящим договором и законодательством Кыргызской Республики.
- 11.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг абонент до обращения в государственный орган по защите прав потребителей или суд обязан предъявить оператору претензию (предварительное обязательное досудебное разрешение спора).
- 11.3. Претензия предъявляется в письменном виде и подлежит регистрации в установленном оператором порядке. Абонент имеет право оставить претензию в электронной или бумажной книге жалоб и предложений оператора.
- 11.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в предоставлении услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, несогласием с выставленным счетом за услуги принимаются только в течение 3-х месяцев со дня оказания услуг, отказа в их оказании или выставления счета.
- 11.5. К претензии прилагаются необходимые для рассмотрения документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору.
- 11.6. Претензия рассматривается оператором в срок, не превышающий 30 (тридцать) рабочих дней с даты регистрации претензии.
- 11.7. О результатах рассмотрения претензии оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту.
- 11.8. В случае признания оператором требований абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг, а также о возврате уплаченной за услуги денежной суммы обоснованными, они подлежат удовлетворению в срок не более 10 календарных дней со дня признания претензии. Датой признания претензии является дата направления оператором ответа на такую претензию.
- 11.9. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для его рассмотрения сроки абонент имеет право обратиться в государственный орган по защите прав потребителей или в суд. Место рассмотрения всех споров между оператором и абонентом определяется исходя из местонахождения оператора в соответствии со статьей 34 Гражданского процессуального кодекса Кыргызской Республики. Применяемое право - действующее законодательство Кыргызской Республики. Язык судопроизводства - официальный язык.

### **12. Срок действия договора, порядок и условия его изменения и расторжения**

#### **12.1. Срок действия договора**

- 12.1.1. Договор вступает в силу, в порядке, предусмотренным пунктом 1.6. настоящего договора и считается заключенным на неопределенный срок, за исключением случая, указанного в подпункте 12.1.2. настоящего договора.
- 12.1.2. По желанию абонента-юридического лица может быть заключен срочный договор. В случае заключения срочного договора срок его действия определяется в заявлении о присоединении к договору.
- 12.1.3. Расторжение действия договора влечет за собой прекращение обязательств сторон по нему, но не освобождает стороны договора от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении условий настоящего договора, также абонент не освобождается от обязанности погашения задолженности, имеющейся перед оператором. Возможность дальнейшего использования абонентского номера (-ов) прекращается.

12.1.4. Истечение срока действия срочного договора с абонентом-юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем влечет прекращение обязательств сторон по договору, за исключением финансовых обязательств.

## **12.2. Порядок и условия изменения и/или дополнения договора**

12.2.1. Оператор оставляет за собой право внести в любой момент изменения и/или дополнения в условия публичной оферты, в связи с чем абонент обязуется регулярно отслеживать изменения и/или дополнения в настоящую публичную оферту, опубликованную и размещенную на официальном сайте и/или в мобильном приложении.

12.2.2. Изменения и/или дополнения в настоящую публичную оферту вносятся в одностороннем порядке по решению оператора без предварительного согласования с абонентом. В случае изменения и/или дополнения оператором условий публичной оферты, изменения и/или дополнения вступают в силу с момента публикации и размещения измененных и/или дополненных условий публичной оферты, если иной срок не указан оператором при таком размещении. Текст изменений и/или дополнений настоящей публичной оферты либо его новая редакция доводится оператором до всеобщего сведения посредством публикации и размещения соответствующей информации на официальном сайте и/или в мобильном приложении.

12.2.3. Абонент безоговорочно соглашается и признает, что внесение изменений и/или дополнений в публичную оферту влечет за собой внесение этих изменений и/или дополнений в заключенный и действующий между оператором и абонентом договор, и эти изменения и/или дополнения вступают в силу одновременно с такими изменениями и/или дополнениями в публичную оферту. Стороны соглашаются с тем, что молчание (отсутствие письменных уведомлений о расторжении договора либо несогласие с его отдельными положениями, в том числе с изменением условий (цен) на услуги) признается согласием и присоединением абонента к измененной и/или дополненной либо новой редакции настоящей публичной оферты (пункт 3 статьи 174 ГК РФ).

## **12.3. Порядок и условия расторжения договора**

12.3.1. В течение всего срока действия договора абонент вправе отказаться от дальнейшего исполнения договора. Односторонним отказом абонента от исполнения договора является любое из следующих условий:

а) Подача заявления о расторжении договора;

б) Непоступление на лицевой счет абонента в течение срока, указанного в тарифном плане абонента денежных средств в сумме, достаточной для достижения на лицевом счете необходимого минимального порога после приостановления оказания услуг в соответствии с условиями расчетов;

в) Неиспользование абонентом платных услуг (отсутствие исходящей платной сетевой активности, за исключением платы за сохранность номера) в течение 180 календарных дней.

12.3.2. С момента отказа абонента от исполнения договора или расторжения договора по другим основаниям обязательства Сторон считаются прекращенными, за исключением обязательств абонента, связанных с оплатой предоставленных, но не оплаченных на момент расторжения договора услуг. Оставшаяся на лицевом счете абонента сумма денежных средств, после исполнения абонентом обязательств по оплате предоставленных услуг, составляющая разницу между оплаченной по договору суммой и стоимостью предоставленных на момент расторжения договора услуг, возвращается абоненту в порядке, установленном договором. При этом в случае использования лицевого счета и/или услуг не в соответствии с целевым назначением Оператор вправе удерживать денежные средства абонента на период вплоть до принятия соответствующего решения по итогам разбирательства по данным фактам несанкционированного использования и/или получения ответа компетентных органов после обращения оператора по сложившейся ситуации. В случае приостановления предоставления услуг (в том числе по просьбе абонента) для абонента сохраняется возможность возобновления обслуживания при условии внесения платежей не реже, чем каждые 180 дней.

12.3.3. В течение всего срока действия договора оператор вправе в одностороннем порядке отказаться от дальнейшего исполнения договора, без предварительного уведомления абонента, в случае:

– если абоненту при кредитном методе расчетов приостановлено предоставление услуг и он в течение срока, установленного договором, не исполнил своих обязательств по оплате оказанных ему услуг;

– отсутствия исходящей платной сетевой активности с номера (исходящие соединения и/или исходящие SMS-сообщения и/или интернет-сессии), за исключением взимания платы за сохранность номера, в течение 180 календарных дней или неоплаченной задолженности сроком более 90 календарных дней;

– несоответствия сведений об абоненте, содержащихся в базе данных оператора, которые были внесены оператором на основании сведений, предоставленных недобросовестным лицом (прошедшим авторизацию и зарегистрировавшим чужой номер на свое имя в результате чего оно смогло приобрести статус абонента), с историческими записями,

содержащимися в базе данных оператора о первоначальном добросовестном владельце номера;

- установления признаков недостоверности, недобросовестности и/или возникновения сомнений и подозрений, указывающих на предоставление абонентом в ходе процедуры персонификации ложных сведений и данных в отношении его идентичности личности или сведений о нем;
- при передаче SIM-карты (в том числе eSIM) или абонентского терминала, не требующего SIM-карты, другому лицу такая SIM-карта или абонентский терминал, не требующий SIM-карты, должны быть перерегистрированы в течение 10 календарных дней на потенциального абонента/пользователя;
- другие случаи, предусмотренные договором или законодательством Кыргызской Республики.

12.3.4. Договор считается расторгнутым:

- в случаях отказа абонента от исполнения договора согласно п. 12.3.1. договора;
- в случаях отказа оператора от исполнения договора согласно п. 12.3.3. договора;
- в случае смерти абонента - физического лица;
- регистрация прекращения деятельности (ликвидации) юридического лица или индивидуального предпринимателя;

### **13. Заключительные положения**

- 13.1. Местом заключения настоящего договора является адрес нахождения оператора.
- 13.2. Абонент дает согласие на получение информации рекламного характера, передаваемой оператором по сети связи. Абонент настоящим ознакомлен, что срок действия такого согласия начинается с даты заключения договора и продолжается в течение срока его действия. Абонент вправе отозвать согласие путем подачи письменного заявления в любом офисе оператора. Направление оператором информации об услугах, в том числе о тарифных планах, акциях, условиях и стоимости дополнительных услуг и ином является информационным сообщением и не признается информацией рекламного характера.
- 13.3. Ни при каких обстоятельствах оператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный абоненту в результате оказания или неоказания услуги.
- 13.4. Оператор вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи или аналога собственноручной подписи при заключении договора с абонентом-юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.
- 13.5. Настоящий договор может быть заключен на государственном или официальном языке, Стороны определили, что в случае расхождения текста договора на официальном языке с текстом на государственном языке, текст на официальном языке считается оригиналом.
- 13.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, стороны руководствуются законодательством Кыргызской Республики, Правилами оказания услуг подвижной радиотелефонной связи.

### **14. Реквизиты оператора**

Наименование оператора: Общество с ограниченной ответственностью «НУР Телеком», сокращенное наименование: ООО «НУР Телеком», товарный знак: O!

Юридический адрес:

Кыргызская Республика, город Бишкек, Первомайский район, улица Абдрахманова, №170/2 (Блок 2). Регистрационный номер 1386-33-000 / Код ОКПО 21765557 / идентификационный налоговый номер (ИНН) 00807199710065 /

Банковские реквизиты: р/с БИК 044525411

Руководитель: Генеральный директор Слепокуров Владислав Анатольевич

Телефон: 996705700700, 707

Электронная почта (e-mail): answer@nurtelecom.kg