

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «УМКА ТЕЛЕКОМ»

_____ В. В. Ростовский

«___» _____ 2025 г.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Общие положения:

1.1. Настоящие общие правила оказания услуг (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют отношения Оператора и Абонента, связанные с предоставлением услуг связи и других услуг, оказываемых Оператором.

В настоящих Правилах, если из текста прямо не вытекает иное, следующие термины будут иметь указанные ниже значения:

Оператор: Общество с ограниченной ответственностью «УМКА ТЕЛЕКОМ», ИНН 8904093589, КПП 890401001, ОГРН 1238900000305, действующее на основании выданных 27.02.2023 г. Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций лицензий №Л030-00114-77/00641960 «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», №Л030-00114-77/00641933 «Телематические услуги связи». В целях приведения указанного термина к единому пониманию, все работники/сотрудники Оператора и третьи лица, привлеченные Оператором к оказанию услуг связи по гражданско-правовым договорам и уполномоченные им в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, будут пониматься сторонами как «Оператор», т.е. за все действия/бездействие таких лиц Оператор будет нести ответственность перед Абонентом как за свои собственные.

Абонент: любое дееспособное физическое лицо, заключившее с Оператором договор на оказание услуг связи.

Сайт Оператора: совокупность информации, текстов, графических элементов, дизайна, изображений, фото и видеоматериалов и иных результатов интеллектуальной деятельности, а также программ для ЭВМ, содержащихся в информационной системе, обеспечивающей доступность такой информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по сетевому адресу <https://umka.tel>, предназначенной для ознакомления Абонента с информацией об услугах и приобретения услуг, а также для взаимодействия Абонента с Оператором. Сайт Оператора является собственностью Оператора и не является средством массовой информации.

Тариф: система ставок платы за услуги, оказываемые Оператором.

Тарифный план: коммерческое предложение Оператора, в котором указывается перечень возможных услуг (комплекс услуг) и порядок определения их цены, и которое имеет однозначно определённый способ учёта количественных и качественных характеристик услуги, предоставляемой Абоненту, что для упрощения производимых расчетов приводится к минимально установленной единице учёта специфической услуги, правила изменения стоимости которой зависят от внешних факторов, таких как: время оказания услуги (время суток, день недели, выходной или праздничный день), количественный и качественный показатели потребления услуги (скорость передачи данных/обмена данными, предельная величина объема переданных/принятых данных и др.), географическая привязка к местности оказания услуги

(регион оказания услуги), технические характеристики оказываемой услуги (оказание услуг связи посредством беспроводных/проводных каналов связи и др.). Тарифный план тесно связан с расчетным периодом (используется для учёта, тарификации услуг, имеющих периодическую стоимость).

Абонентская плата – периодическая плата, взимаемая Оператором с Абонента за предоставляемые услуги связи на основании договора в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом за определенный сторонами период времени. Если иное не указано в тарифном плане, то минимальный период времени, за который Оператором взимается абонентская плата, составляет один календарный месяц.

Заявка Абонента: письменное обращение Абонента к Оператору, в соответствии с которым Оператором осуществляются какие-либо действия (подключение/отключение Услуг, устранение аварий, устранение неисправностей, препятствующих пользованию услугами, смена тарифного плана, оказание технической поддержки Абоненту и пр.).

Услуга связи: совокупность действий Оператора по подключению к собственным или арендованным сетям связи оборудования Абонента или оборудования Оператора, предоставленного Абоненту в пользование, с целью предоставления Абоненту доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Личный кабинет Абонента: персональная страница Абонента, доступная ему после авторизации и доступ к которой есть только у Абонента, на которой хранится вся информация об Абоненте, в том числе: персональные данные, заявки, история взаимодействия со службами Оператора, файлы и документы, номера карт оплаты, сведения о проведенных платежах и др., и посредством которой Абонент может использовать функциональные возможности сайта Оператора (подключение/отключение услуг, изменение тарифного плана, взаимодействие с технической службой Оператора, подача обращений Оператору и др.).

Отчетный период – с первого по последнее число календарного месяца, в котором Оператором оказывались услуги Абоненту.

Расчетный период – при авансовой системе расчетов: месяц, предшествующий Отчетному периоду; при системе оплаты услуг с отложенным платежом: с 1-го по 20-е число месяца, следующего за Отчетным периодом.

1.2. Все остальные термины и определения, встречающиеся в тексте Правил, толкуются Сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Название заголовков (статей) Правил предназначены исключительно для удобства пользования текстом Правил и буквального юридического значения не имеют.

1.4. Настоящие Правила установлены Оператором самостоятельно и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом, без каких-либо изъятий. В случае несогласия Абонента с каким-либо положением настоящих Правил Оператор вправе отказать Абоненту в предоставлении услуг связи.

1.5. Изменения в законодательстве РФ, в результате которых одно или несколько положений настоящих Правил и/или Договора станут недействительными, незаконными или невыполнимыми, не влечет за собой признание остальных положений настоящих Правил и/или Договора недействительными или незаконными. Такое положение изымается из текста Правил и/или Договора, а Правила и/или Договор толкуются и применяются так, как если бы подобное недействительное/незаконное условие никогда не было их частью. Оставшиеся положения Правил и/или Договора сохраняют полную силу, и на их действие не влияет недействительное/незаконное положение или его изъятие из Правил и/или Договора.

2. Порядок оказания услуг связи

2.1. Услуги связи предоставляются Абоненту в соответствии с выданными Оператору лицензиями и на основании договора об оказании услуг связи (далее - Договор), заключаемого путем

подписания бланка Договора Абонентом и Оператором (либо уполномоченным лицом Абонента/Оператора).

Стороны согласились, что при подписании Договора допускается факсимильное, с использованием средств типографского копирования, воспроизведение аналога собственноручной подписи уполномоченного лица Оператора. Настоящие условия являются неотъемлемой частью Договора.

Если иное не согласовано Сторонами в Договоре, Договор считается заключенным на неопределенный срок. В случае заключения Сторонами срочного Договора, его действие продлевается на неопределенный срок, если Абонент не заявил об обратном не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до конца срока его действия.

2.2. Для оказания услуг связи Абоненту Оператор осуществляет настройку и подключение оборудования Абонента к сети связи Оператора, либо, при отсутствии у Абонента необходимого оборудования, предоставляет Абоненту во временное пользование оборудование связи, которое устанавливается Оператором в помещении (квартире, офисе, частном доме и др.), принадлежащем Абоненту на любых законных основаниях (далее – Объект оказания услуг).

Оборудование Абонента должно быть технически исправным, соответствовать установленным для данного вида оборудования требованиям законодательства РФ и иметь сертификат соответствия (качества). При этом Стороны исходят из того, что Оператор не несет ответственности за качество услуг связи, предоставляемых Абоненту с использованием оборудования связи Абонента.

Оборудование, предоставляемое Оператором Абоненту, является собственностью Оператора и подлежит возврату Оператору при прекращении Договора. Абонент несет ответственность за сохранность оборудования, предоставленного ему Оператором, в течение всего срока действия Договора. В случае утраты или повреждения оборудования связи Оператора по любым причинам, за исключением случаев утраты или повреждения оборудования связи в результате действий или бездействия самого Оператора или по обстоятельствам форс-мажора, Абонент обязуется возместить Оператору стоимость такого оборудования или стоимость восстановительного ремонта оборудования в полном объеме в срок, указанный Оператором.

После установки (если применимо) и подключения оборудования связи к сети связи Оператора Сторонами подписывается акт приема-передачи (инсталляции) оборудования.

Датой начала оказания услуг связи Оператором будет считаться дата подписания Сторонами акта приема-передачи (инсталляции) оборудования и внесения Абонентом платы за подключение и абонентской платы по выбранному им тарифному плану.

2.3. Для идентификации Абонента в базе данных Оператора Оператором при подключении Абонента к сети связи присваивается идентификационный номер услуги (ID услуги) с привязкой к Объекту оказания услуги и предоставляются уникальные данные (логин и пароль) для подключения оборудования связи к сети Оператора с целью получения услуг связи. При обращении Абонента в техническую службу Оператора для решения любых вопросов, связанных с оказанием услуг связи, Абоненту необходимо называть присвоенный номер услуги (ID услуги), идентифицирующий его в базе данных Оператора.

2.4. Абонент является конечным потребителем услуг связи и в рамках заключенного с ним Договора не имеет права на предоставление услуг связи третьим лицам или передачу в пользование третьим лицам оборудования, установленного Оператором на Объекте оказания Услуг. Уступка прав и обязанностей Абонента по Договору не допускается.

2.5. Оказание Оператором услуг связи Абоненту производится в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом.

Виды тарифных планов и их характеристики (параметры и объем услуг, входящих в тарифные планы), а также их стоимость указаны на сайте Оператора.

2.6. Абонент вправе сменить выбранный тарифный план на другой. Смена тарифного плана осуществляется Оператором на основании Заявки Абонента о смене тарифного плана. Действие

нового тарифного плана начинается с первого числа календарного месяца, следующего за месяцем, в котором от Абонента поступила Заявка на смену тарифного плана.

При смене Абонентом тарифного плана, равно как и при изменении Оператором тарифа на услуги, дополнительного соглашения Сторонами не заключается. Тарифный план считается измененным и стоимость услуг считается согласованной Сторонами при внесении Абонентом абонентской платы за услуги связи по новому тарифу. При этом Стороны согласились считать офертой (предложением) Оператора об изменении тарифного плана и/или тарифа на услуги – уведомление об изменении тарифа и/или тарифного плана, опубликованное на сайте Оператора либо направленное Абоненту одним из способов, предусмотренных п. 3.3. настоящих Правил, а безусловным акцептом (согласием) Абонента указанной оферты Оператора – платеж, произведенный Абонентом по новому тарифу.

2.7. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять тарифы на оказываемые услуги связи и другие услуги, а также изменять параметры и объем услуг, входящих в тарифные планы. Об изменении тарифов на услуги и/или об изменении параметров и объема услуг, входящих в тарифные планы, Оператор уведомляет Абонента в порядке и в сроки, установленные статьей 3 настоящих Правил.

2.8. Оператор обеспечивает возможность пользования услугами связи 24 часа в сутки 7 (семь) дней в неделю, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, а также за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами.

2.9. Оператор вправе приостанавливать оказание услуг в случае нарушения Абонентом своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящими Правилами, в том числе в случае нарушения Абонентом сроков оплаты услуг, а также в случае нарушения Абонентом требований, установленных Федеральным законом от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи» и иными нормативными правовыми актами в области связи, до устранения такого нарушения.

2.10. В случае недостаточности средств на лицевом счете Абонента на первое число Отчетного периода (при авансовой системе расчетов) или на 21-е число Расчетного периода (при системе оплаты услуг связи с отложенным платежом), Оператор вправе приостановить оказание услуг связи до даты внесения Абонентом абонентской платы в размере, установленном соответствующим тарифным планом. Возобновление оказания услуг связи осуществляется Оператором в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления денежных средств на лицевой счет Абонента.

2.11. Оператор вправе с целью модернизации своей сети связи, а также при проведении профилактических мероприятий по выявлению узлов связи, требующих замены или ремонта, проводить плановые регламентные, ремонтно-настроечные и профилактические работы на сети связи, с прерыванием оказания услуг связи продолжительностью не более 48 часов в Отчетном периоде. Такие работы будут планироваться на период времени, наименее востребованный Абонентом в получении услуг.

Перерыв в оказании услуг связи, связанный с проведением Оператором плановых регламентных, ремонтно-настроечных и профилактических работ, о которых Абонент был заблаговременно извещен, не превышающий предельно допустимое время, не является не оказанием услуг связи Оператором и основанием для перерасчета абонентской платы за соответствующий Отчетный период.

2.12. При неоказании услуг связи или ненадлежащем оказании услуг связи Оператором в Отчетном периоде, Оператор по заявлению Абонента осуществляет перерасчет абонентской платы в порядке, предусмотренном статьей 6 настоящих Правил.

2.13. При возникновении неисправностей (аварий), препятствующих пользованию услугами связи, возникших по вине Абонента или третьих лиц, допущенных Абонентом к Объекту оказания услуг, Оператор устраняет такие неисправности, с учетом технических возможностей, на основании Заявки Абонента за дополнительную плату в соответствии с действующими на дату проведения работ тарифами Оператора, в согласованные Сторонами сроки.

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Взаимодействие Абонента с Оператором (размещение Заявок на подключение/отключение услуг, смена тарифного плана, взаимодействие со службой технической поддержки, подача Заявок на устранение неисправностей и др.) может осуществляться посредством электронных средств связи (по электронной почте: office@umka.tel, support@umka.tel (техническая поддержка)), Личного кабинета Абонента, размещенного на сайте Оператора (далее по тексту – Личный кабинет), или по телефону: +7 (3494) 927-611 (с 10.00 до 18.00 по местному времени).

3.2. При ухудшении качества услуг или при наступлении перерыва в оказании услуг, не связанного с проведением Оператором плановых регламентных, ремонтно-настроечных и профилактических работ, Абонент незамедлительно информирует Оператора о наступлении таких обстоятельств через службу технической поддержки по телефону: +7 (3494) 927-611 (с 10.00 до 18.00 по местному времени) или по электронной почте: support@umka.tel или через Личный кабинет в разделе «Техническая поддержка». Заявка Абонента на устранение неисправности регистрируется Оператором в «Журнале регистрации обращений» в день ее поступления Оператору с присвоением номера обращения, который сообщается Абоненту. Заявка закрывается со статусом «Исполнено» в момент устранения неисправности (аварии) Оператором. При наличии неисправности (аварии) на сети связи Оператора, препятствующей пользованию услугами связи, Заявка Абонента должна быть исполнена Оператором не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты ее регистрации Оператором.

При наличии неисправности (аварии), препятствующей пользованию услугами связи, возникшей по вине Абонента или третьих лиц, допущенных Абонентом к Объекту оказания услуг, они устраняются Оператором, с учетом технических возможностей, за дополнительную плату в соответствии с действующими на дату проведения работ тарифами Оператора, в согласованные Сторонами сроки.

3.3. В случае изменения Оператором тарифов на услуги и/или изменения параметров и объема услуг, входящих в тарифные планы, Оператор извещает Абонента о таких изменениях не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления новых тарифов (изменения параметров и объема услуг, входящих в тарифные планы) в действие, посредством направления Абоненту письменного уведомления по любым известным Оператору контактными данным Абонента одним из указанных ниже способов:

- путем направления уведомления на электронную почту Абонента, адрес которой указан в Договоре;
- смс-оповещения Абонента по контактному номеру мобильного телефона, указанному в Договоре;
- заказным письмом с уведомлением о вручении или путем направления уведомления курьерской службой по адресу регистрации Абонента или адресу его фактического проживания, указанному в Договоре;
- размещения информации об изменении тарифов (параметров и объема услуг, входящих в тарифные планы) в Личном кабинете Абонента в разделе «Важное».

Уведомление Оператора считается доставленным Абоненту надлежащим образом, если оно получено Абонентом, а также в случаях, если, несмотря на направление уведомления Оператором в соответствии с условиями настоящих Правил и Договора, Абонент не явился за его получением или отказался от его получения, или уведомление не вручено Абоненту в связи с отсутствием адресата по указанному в уведомлении адресу.

Фактом, подтверждающим доставку Абоненту почтовой корреспонденции органами Почты России или другой организацией связи, или курьерской службой, будет являться уведомление о вручении почтового отправления (или отчет системы отслеживания почтовой корреспонденции, полученный с официального сайта Почты России), курьерская расписка в получении письма (отправления), отметка почтовой службы о невручении письма в связи с неявкой адресата (истечения срока хранения письма в почтовом отделении связи адресата) или отметкой почтовой службы или курьерской службы об отсутствии адресата по указанному в письме (отправлении)

адресу или в связи с отказом адресата от получения письма (отправления). Датой уведомления Абонента в указанных случаях будет являться дата фактического вручения почтового отправления Абоненту либо дата, указанная в отметке о невручении письма по любым из указанных выше обстоятельств; либо, в случае неявки Абонента в течение 7 (семи) дней в свое почтовое отделение связи за получением почтового отправления от Оператора, датой уведомления Абонента Оператором будет являться 8-ой день с даты поступления письма в почтовое отделение связи Абонента.

Уведомление, направленное Оператором по электронным средствам связи, считается доставленным Абоненту надлежащим образом в день его отправления Оператором, если у Оператора имеется сообщение почтового сервера о доставке электронного письма на электронный почтовый ящик Абонента, при этом уведомление считается полученным Абонентом даже в том случае, если Абонент не прочитал такое сообщение или удалил поступившее ему от Оператора сообщение без прочтения (ознакомления) или в случае некорректного отображения сообщения Оператора на электронных средствах связи Абонента по причинам, зависящим от почтового сервера Абонента или зависящим от технических возможностей электронных средств связи Абонента.

Уведомление Оператора, направленное посредством sms-сообщения на мобильный телефон Абонента, считается доставленным Абоненту в день его отправки Оператором. Фактом, подтверждающим надлежащее уведомление Абонента Оператором в указанном случае, является распечатка (детализация) sms-сообщений, выданная мобильным оператором связи Оператора. Абонент считается уведомленным Оператором даже в том случае, если не прочитал sms-сообщение Оператора или удалил поступившее ему от Оператора сообщение без прочтения (ознакомления) или в случае некорректного отображения сообщения Оператора на мобильном телефоне Абонента по причинам, зависящим от мобильного оператора связи Абонента, или технических возможностей мобильного телефона Абонента.

Уведомление Оператора, направленное Абоненту через Личный кабинет на сайте Оператора, считается доставленным Абоненту в день размещения указанной информации Оператором в Личном кабинете Абонента в разделе «Важное». Абонент считается уведомленным Оператором даже в том случае, если не прочитал уведомление Оператора или удалил поступившее ему от Оператора уведомление без прочтения (ознакомления) или в случае некорректного отображения уведомления Оператора на мобильных, электронных или электронно-вычислительных средствах связи Абонента по причинам, зависящим от их технических возможностей.

Стороны пришли к соглашению, что надлежащим способом уведомления Абонента Оператором обо всех изменениях, касающихся услуг и порядка их оказания Оператором, будет являться также информация, опубликованная Оператором на сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в связи с чем Абонент обязуется не реже одного раза в 30 (тридцать) календарных дней посещать сайт Оператора для ознакомления с информацией, публикуемой на нем Оператором.

3.4. Оповещение Абонента о проведении плановых ремонтно-настроечных, регламентных и профилактических работ на сетях связи Оператора осуществляется посредством размещения такой информации на сайте Оператора или одним из способов, указанных в п. 3.3. Правил, не менее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до проведения таких работ.

3.5. В случае изменения любых реквизитов Оператора, таких как: смена наименования юридического лица, изменение его организационно-правовой формы, изменение юридического или почтового адресов, изменение банковских реквизитов, Оператор извещает Абонента о внесении соответствующих изменений путем направления Абоненту письменного уведомления одним из способов, предусмотренных п. 3.3. Правил, в срок, не превышающий 10 (десять) календарных дней с даты внесения соответствующих изменений.

4. Обязанности и права Сторон

4.1. Оператор обязан:

- 4.1.1. оказывать Абоненту услуги связи 24 часа в сутки 7 дней в неделю, в соответствии с условиями выданных лицензий, за изъятиями, установленными настоящими Правилами и действующим законодательством РФ;
- 4.1.2. предоставлять Абоненту необходимую для заключения и исполнения Договора информацию в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. При этом Оператор не несет ответственности, если Абонент не получил необходимую ему информацию по своей воле;
- 4.1.3. в целях оказания справочных, консультационных и иных информационных услуг, а также услуг по технической поддержке и обслуживанию Абонента использовать в системе справочно-информационного обслуживания сведения об Абоненте, указанные в ст. 53 Федерального закона от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи», и передавать их третьим лицам только с письменного согласия Абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами;
- 4.1.4. оказывать Абоненту бесплатно информационно-справочные услуги по предоставлению информации о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети связи Оператора, о состоянии лицевого счета Абонента и о его задолженности по оплате услуг связи, а также осуществлять прием информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи;
- 4.1.5. устранять в срок не более 48 часов неисправности (аварии), возникшие не по вине Абонента или третьих лиц, допущенных Абонентом на Объект оказания услуг, препятствующие пользованию услугами связи.
- 4.1.6. вести учет услуг, оказываемых Абоненту по Договору;
- 4.1.7. возобновлять оказание услуг связи Абоненту в сроки, установленные настоящими Правилами, после погашения Абонентом задолженности по оплате услуг связи (в случае приостановления Оператором оказания услуг связи по указанной причине);
- 4.1.8. извещать Абонента об изменении тарифов на услуги и/или об изменении параметров и объема услуг, входящих в тарифные планы, в сроки и в порядке, установленные настоящими Правилами;
- 4.1.9. оповещать Абонента о проведении плановых регламентных, ремонтно-настроечных и профилактических работ на сетях связи Оператора в сроки и в порядке, установленные настоящими Правилами;
- 4.1.10. в случае несоответствия параметров услуг условиям Договора и настоящим Правилам или в случае приостановки оказания услуг вследствие неисправности (аварии) на сети связи Оператора, производить перерасчет абонентской платы в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами;
- 4.1.11. регистрировать все обращения и Заявки Абонента, связанные с неоказанием или ненадлежащим оказанием услуг;
- 4.1.12. выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

4.2. Оператор вправе:

- 4.2.1. требовать от Абонента исполнения положений действующего законодательства РФ, Договора и настоящих Правил;
- 4.2.2. поручить третьему лицу заключить с Абонентом Договор от имени Оператора, а также осуществлять от его имени иные действия по подключению Абонента к сети связи Оператора и обслуживанию Абонента от имени Оператора;
- 4.2.3. проводить на сетях связи необходимые плановые ремонтно-настроечные, регламентные и профилактические работы;
- 4.2.4. временно прекращать (приостанавливать) или ограничивать оказание Абоненту услуг связи в случаях, предусмотренных ст. 64, ст. 66 Федерального закона от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи» и в Постановлении Правительства РФ от 20 мая 2022 г. №921 «О приоритетном использовании, а также приостановлении или ограничении использования любых сетей связи и

средств связи при угрозе возникновения и при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

4.2.5. самостоятельно определять перечень оказываемых Оператором платных консультационных, информационно-справочных и дополнительных услуг;

4.2.6. изменять тарифы (тарифные планы) на услуги связи;

4.2.7. использовать контактный телефон, адрес электронной почты и адрес регистрации/места жительства, указанные Абонентом в Договоре, в целях доведения до Абонента информации об Операторе, оказываемых Абоненту услугах и в целях абонентского обслуживания;

4.2.8. осуществлять иные действия, предусмотренные (либо не запрещенные) настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

4.3. Абонент обязан:

4.3.1. в полном объеме и в сроки, которые определены Договором и настоящими Правилами, вносить плату за подключение, плату за услуги связи и иные услуги, оказываемые Оператором Абоненту;

4.3.2. использовать сертифицированное оборудование, отвечающее установленным законодательством РФ требованиям, в соответствии с существующей инструкцией по его эксплуатации;

4.3.3. в порядке, установленном Оператором, ежегодно подтверждать актуальность сведений об Абоненте, указанных в Договоре, и иных персональных и контактных данных, предоставленных Абонентом при заключении Договора, а в случае их изменения сообщать Оператору об этом в письменной форме в течение 5 (пяти) календарных дней со дня внесения таких изменений. Уведомление направляется Оператору одним из нижеуказанных способов:

- по электронной почте: office@umka.tel;

- посредством направления уведомления через Личный кабинет в разделе «Обратная связь».

В уведомлении должны быть указаны следующие реквизиты: номер и дата Договора, ID услуги, фамилия, имя, отчество (при наличии) Абонента, а также сведения, которые изменились и подлежат корректировке в базе данных Оператора.

В случае возникновения у Оператора сомнений в достоверности и точности ранее полученной от Абонента информации, Абонент обязуется в течение 7 (семи) рабочих дней с момента поступления соответствующего требования Оператора подтвердить действительность данных, указанных в Договоре, и иной информации, предоставленной Абонентом при его заключении;

4.3.4. незамедлительно сообщать Оператору в письменном виде о неисправности или об утрате/повреждении оборудования связи, установленного на Объекте оказания услуг;

4.3.5. при ухудшении качества услуг связи или при наступлении перерыва в оказании услуг связи информировать об этом Оператора через службу технической поддержки по телефону: +7 (3494) 927-611 (с 10.00 до 18.00 по местному времени) или по электронной почте: support@umka.tel или через Личный кабинет в разделе «Техническая поддержка»;

4.3.6. самостоятельно не изменять настройки оборудования связи, установленного на Объекте оказания Услуг, не изменять схему подключения оборудования связи; соблюдать инструкции Оператора и технические требования по эксплуатации оборудования связи; не подключать к оборудованию связи дополнительное оборудование, не предусмотренного первоначальной схемой подключения оборудования связи; хранить в тайне идентификационные параметры и не передавать их третьим лицам; самостоятельно не производить ремонт оборудования связи или подводящих кабелей (проводов);

4.3.7. в случае одностороннего полного (частичного) отказа от услуг по Договору письменно уведомить об этом Оператора за 30 (тридцать) календарных дней, а также оплатить Оператору стоимость услуг, фактически оказанных на дату прекращения Договора, по тарифу, действовавшему в период их оказания;

4.3.8. в случае прекращения права владения (пользования) Объектом оказания услуг, в котором установлено оборудование связи Оператора, сообщить об этом Оператору в срок, не

превышающий 5 (пять) календарных дней, и передать Оператору оборудование связи по акту приема-передачи (возврата оборудования);

4.3.9. не использовать услуги для незаконных целей, не получать и не использовать их незаконным способом;

4.3.10. нести ответственность за сохранность оборудования связи Оператора, если такое оборудование передавалось Абоненту Оператором для обеспечения подключения к своей сети связи, с момента установки его на Объекте оказания услуг и подписания Сторонами акта приема-передачи (инсталляции) оборудования до момента возврата оборудования связи Оператору по акту приема-передачи (возврата оборудования).

4.4. Абонент вправе:

4.4.1. получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых услугах, состоянии своего лицевого счета;

4.4.2. требовать перерасчета абонентской платы, уплаченной за услуги связи, в связи с предоставлением услуг ненадлежащего качества или непредоставлением услуг связи не по вине Абонента или третьих лиц, допущенных Абонентом к Объекту оказания услуг;

4.4.3. сменить выбранный тарифный план на другой, подав Оператору соответствующую письменную Заявку;

4.4.4. в порядке и на условиях, определяемых Оператором, использовать Личный кабинет для получения информации об используемых услугах связи, о балансе лицевого счета, о платежах по Договору, иной информации, связанной с оказанием услуг связи согласно Договору; для подачи Заявок, уведомлений и направления юридически значимых сообщений (претензий, жалоб), для получения технической поддержки, изменения перечня оказываемых услуг связи, смены тарифного плана, иных условий Договора. Все действия, совершенные в Личном кабинете после авторизации, считаются совершенными Абонентом;

4.4.5. согласиться на получение (отказаться от получения) рекламной информации, распространяемой по сети связи в случаях, когда необходимость получения такого согласия предусмотрена законодательством РФ. К рекламной информации не относится информация об Операторе и услугах, доведение которой до Абонента Оператором обязательно в соответствии с требованиями законодательства РФ;

4.4.6. согласиться (выразить свой отказ) на использование Оператором сведений об Абоненте в системе справочно-информационного обслуживания для оказания справочных и иных информационных услуг, услуг по оказанию технической поддержки Абоненту, абонентского обслуживания Абонента или на передачу указанных сведений третьим лицам.

5. Тарифы на услуги связи Оператора

5.1. Тарифы на все виды услуг связи определяются Оператором самостоятельно. Тарифы на услуги связи (тарифный план), выбранные Абонентом при заключении Договора, указываются в Договоре.

5.2. Изменение тарифов на услуги связи осуществляется Оператором самостоятельно и доводится до сведения Абонента способами, указанными в п. 3.3. настоящих Правил.

5.3. Оператор вправе устанавливать размер единицы тарификации услуг связи и порядок расчета неполной единицы тарификации. Размер единицы тарификации указывается в тарифе (тарифном плане), при этом тарификация соединения по сети передачи данных для передачи неголосовой информации и при оказании телематических услуг связи не может быть менее 1 (одного) байта.

5.4. Оператор вправе устанавливать скидки (премии) для Абонентов к действующим тарифам, исходя из количества оплаченных Абонентом услуг связи, других параметров, а также иные специальные предложения для Абонентов, связанные с выполнением Абонентом определенных условий Договора. Скидки (премии) и иные специальные предложения для Абонентов устанавливаются в постоянных или временных (период действия ограничен) предложениях

(акциях), условия которых размещаются на сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, либо доводятся до Абонентов одним из способов, указанных в п. 3.3. настоящих Правил.

6. Порядок, сроки и формы расчетов

6.1. Оплата услуг связи осуществляется в безналичном порядке только внесением Абонентом абонентской платы через Личный кабинет в разделе «Платежи» посредством онлайн-банкинга (интернет-банкинга).

6.2. При поступлении от Абонента денежных средств Оператор обязан не позднее 3 (трех) дней направить на электронную почту Абонента, указанную им при заключении Договора, чек об оплате.

6.3. Все расчеты за услуги, оказываемые Оператором, осуществляются в российских рублях.

6.4. Использование Абонентом услуг связи тарифицируется и оплачивается Абонентом в соответствии с выбранным тарифом (тарифным планом).

6.4.1. Оператором предусмотрена плата за подключение Абонента к сети связи Оператора. Тарифы за подключение к сети связи Оператора указываются на сайте Оператора. Размер тарифа зависит от наличия/отсутствия у Абонента оборудования связи, необходимого для подключения его к сети связи Оператора.

6.5. Оплата услуг связи производится Абонентом посредством внесения авансового платежа либо, при наличии соответствующих программ и тарифных планов, посредством отложенного платежа.

6.5.1. При авансовой системе расчетов оплата услуг связи производится Абонентом ежемесячно не позднее последнего числа Расчетного периода (месяца, предшествующего месяцу оказания услуг) в сумме, указанной в тарифном плане, которая зачисляется Оператором на лицевой счет Абонента.

6.5.1.1. Оплата за неполный месяц оказания услуг связи производится Абонентом в следующем порядке:

- при подключении Абонента к сети Оператора с 1-го по 14-е число календарного месяца Абонент вносит абонентскую плату в сумме, рассчитанной исходя из фактического количества дней оказания услуг связи в текущем месяце деленное на 30 (тридцать) и умноженное на тариф (в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом). Оплата услуг связи за следующий Отчетный период производится Абонентом в соответствии с условиями, изложенными в п. 6.5.1.

Правил; - при подключении Абонента к сети Оператора с 15-го по последнее число календарного месяца Абонент вносит абонентскую плату в сумме, рассчитанной исходя из фактического количества дней оказания услуг связи в текущем месяце деленное на 30 (тридцать) и умноженное на тариф (в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом), а также вносит авансовый платеж за следующий Отчетный период в размере тарифа (тарифного плана), выбранного Абонентом;

- при досрочном прекращении Договора сумма, выплаченная Абонентом авансовым платежом, подлежит перерасчету по заявлению Абонента. Сумма, подлежащая возврату в указанном случае, рассчитывается по формуле:

$$\sum = \frac{30-K}{30-30} * 100\% * T$$

где:

\sum - сумма, подлежащая возврату;

K – фактическое количество дней оказания услуг в Отчетном периоде до даты прекращения Договора;

T – тариф Оператора за оказание услуг связи по соответствующему тарифному плану.

6.5.2. При оплате услуг связи по системе отложенного платежа, оказанные услуги связи оплачиваются Абонентом по окончании Отчетного периода. Услуги подлежат оплате до 20 (двадцатого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом.

6.5.3. Перерасчет платы за неоказанные или ненадлежащим образом оказанные в Отчетном периоде услуги связи производится Оператором в следующем порядке:

6.5.3.1. В случае недоступности услуги (полное отсутствие услуги связи) или деградации услуги (ухудшение качества услуги) в Отчетном периоде на период времени, превышающий предельно допустимое значение (48 часов), перерасчету подлежит каждый полный час, превышающий указанное предельное значение.

Если период недоступности или деградации услуги в Отчетном периоде суммарно превысит предельно допустимое значение менее, чем на 60 минут, то перерасчет абонентской платы не производится.

Если период недоступности или деградации услуги в Отчетном периоде суммарно превысит предельно допустимое значение на 60 минут и более, то перерасчет абонентской платы производится по следующей формуле:

$$\Sigma = \frac{T}{720} * K, \text{ где}$$

Σ - сумма, подлежащая возврату Абоненту за соответствующий Отчетный период, либо зачету в счет будущих платежей;

T- тариф Оператора за оказание услуг связи по соответствующему тарифному плану;

K – количество полных часов недоступности или деградации услуги связи в Отчетном периоде, превышающих предельно допустимое значение (48 часов).

Полученная в результате перерасчета сумма по заявлению Абонента может быть зачтена Оператором в счет будущих платежей по Договору либо возвращена Оператором Абоненту в следующем Расчетном периоде.

6.5.3.2. Для произведения Оператором перерасчета абонентской платы недоступность или деградация услуги связи в соответствующем Отчетном периоде должна быть подтверждена технической службой Оператора, регистрирующей все обращения Абонента на устранение неисправностей в «Журнале регистрации обращений».

6.5.3.3. В случае возникновения недоступности услуги связи или деградации услуги связи по вине Абонента или третьих лиц, допущенных Абонентом на Объект оказания услуг, перерасчет абонентской платы Оператором не производится.

6.6. Абонент может уточнить сумму к оплате по телефону: +7 (3494) 927-611 (с 10.00 до 18.00 по местному времени) либо в Личном кабинете на сайте Оператора в разделе «Обратная связь».

6.7. При изменении Оператором тарифов на услуги в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата, предусмотренная выбранным им тарифным планом, перерасчет такой платы Оператором не производится, Услуги оказываются Абоненту до окончания оплаченного периода по стоимости, предусмотренной тарифным планом, действовавшим до даты введения в действие соответствующих изменений.

7. Ответственность сторон

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с Договором, настоящими Правилами и в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой Абонентом по сетям электросвязи.

7.3. В случае просрочки исполнения Оператором обязательств, предусмотренных Договором, Абонент вправе потребовать уплаты неустойки в размере 1/300 действующей на дату уплаты ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от стоимости услуги связи за каждый день просрочки вплоть до дня устранения нарушения, но не более стоимости несвоевременно или ненадлежаще оказанной услуги. Оператор обязан уплатить такую неустойку после предъявления ему письменного требования об ее уплате.

7.4. В случае просрочки исполнения Абонентом обязательств по оплате услуг связи, Оператор вправе приостановить оказание услуг вплоть до даты внесения Абонентом соответствующего платежа, предусмотренного тарифным планом, и потребовать уплаты неустойки в виде пени в размере 0,05% от суммы задолженности за каждый календарный день просрочки вплоть до дня погашения Абонентом задолженности, но не более суммы, подлежащей уплате. Положения настоящего пункта Правил об уплате неустойки не применяются в отношении авансовых платежей, если их уплата предусмотрена условиями Договора.

7.5. Оператор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине Абонента, в том числе при подключении неисправного, несертифицированного или не соответствующего установленным требованиям законодательства РФ оборудования Абонента, а также в случае изменения Абонентом настроек оборудования или схемы подключения оборудования к сети Оператора. Факт невозможности получения услуг связи Абонентом должен быть подтвержден документально.

7.6. Абонент несет ответственность за утрату или повреждение не по вине Оператора оборудования связи Оператора, предоставленного Абоненту во временное пользование на период действия Договора, в размере стоимости утраченного оборудования или стоимости восстановительного ремонта, в случае повреждения оборудования. Абонент обязуется выплатить стоимость утраченного оборудования или компенсировать Оператору стоимость восстановительного ремонта оборудования не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты предъявления Абоненту соответствующего письменного требования Оператором.

7.7. Абонент вправе предъявлять Оператору письменные претензии, связанные с оказанием услуг связи, которые подлежат рассмотрению Оператором в срок, установленный действующим законодательством РФ. К претензии прилагается копия Договора, а также иные необходимые для ее рассмотрения документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – документы, подтверждающие факт и размер причиненного ущерба. При отклонении претензии полностью либо частично или неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, Абонент имеет право предъявить иск в суд. Разногласия, по которым стороны не достигнут договоренности, подлежат рассмотрению в судебных органах: по иску Абонента к Оператору – в суде, определяемом правилами подсудности, установленными действующим законодательством РФ; по иску Оператора к Абоненту – в суде по месту нахождения Оператора.

8. Приостановление, изменение, расторжение Договора

8.1. Оператор вправе приостановить оказание услуг связи в следующих случаях:

8.1.1. если оборудование Абонента, подключенное к сети связи Оператора, нарушает работу сети связи Оператора или других Абонентов Оператора;

8.1.2. в случае, если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием услуг Оператора, в том числе использует услуги связи для проведения лотерей, голосований, викторин, организации рекламных или иных массовых рассылок, нарушающих требования действующего законодательства РФ;

8.1.3. в случае, если Абонент, в нарушение условий п. 2.4. настоящих Правил, оказывает услуги связи третьим лицам;

8.1.4. в случае использования Абонентом услуг связи, оказываемых Оператором, для ведения переписки и/или осуществления деятельности, нарушающей права и законные интересы третьих лиц (в том числе авторские и смежные права, патентное право), призывающей к жестокости,

насилию, убийству, войне и терроризму, призывающей к смене политического режима и власти, побуждающей к совершению антиобщественных действий и преступлений, пропагандирующей культы религиозных организаций, запрещенных на территории РФ и отнесенных государством к экстремистским организациям; а также иным образом нарушающей действующее законодательство РФ и настоящие Правила;

8.1.5. в случае нарушения Абонентом своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящими Правилами, в том числе в случае нарушения Абонентом сроков оплаты услуг;

8.1.6. в случаях, предусмотренных ст. 64, ст. 66 Федерального закона от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи» и в Постановлении Правительства РФ от 20 мая 2022 г. №921 «О приоритетном использовании, а также приостановлении или ограничении использования любых сетей связи и средств связи при угрозе возникновения и при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

8.1.7. по иным обстоятельствам, указанным в настоящих Правилах и в действующем законодательстве РФ.

8.2. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в тарифы на услуги и в тарифные планы, предварительно, в сроки, указанные в статье 3 настоящих Правил, известив о таких изменениях Абонента, разместив соответствующую информацию на сайте Оператора, или уведомив Абонента одним из способов, указанных в п. 3.3. Правил.

Совершение Абонентом установленных Оператором конклюдентных действий (оплата Абонентом услуг по новому тарифу, использование услуг связи Абонентом после введения в действие новых тарифов, неполучение Оператором в установленный Договором и настоящими Правилами срок Заявки от Абонента на расторжение Договора ввиду несогласия Абонента с новыми условиями и тарифами и т.п.) будет считаться безоговорочным согласием Абонента с внесенными изменениями. Заключение дополнительного соглашения к Договору в указанном случае не требуется.

8.3. Абонент вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, проинформировав об этом Оператора за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения Договора, одним из нижеуказанных способов:

- путем направления письменного заявления по электронной почте: office@umka.tel;

- посредством направления уведомления через Личный кабинет в разделе «Обратная связь».

8.4. При прекращении Договора Оператор блокирует идентификационные данные Абонента на сети связи Оператора. При этом плата за подключение Абонента к сети Оператора (если такая плата предусмотрена условиями тарифного плана и/или Договора и/или настоящими Правилами) Абоненту не возвращается.

8.5. При прекращении Договора оборудование связи, предоставленное Оператором Абоненту для оказания услуг связи (если применимо), подлежит возврату Оператору по акту приема-передачи (возврата оборудования) в течение 5 (пяти) календарных дней с даты прекращения Договора.

8.6. При прекращении Договора Абонент не вправе требовать у Оператора денежного эквивалента средств, загруженных Оператором на лицевой счет Абонента в виде подарков, скидок, бонусов и субсидий.

8.7. Все изменения и дополнения к Договору действительны, если они оформлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами, за исключением изменений и дополнений, вносимых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с Договором и Правилами, или изменений, не требующих заключения отдельных соглашений, о чем прямо говорится в Договоре и Правилах, или в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Изменения и дополнения к Договору вносятся путем подписания Дополнительных соглашений к Договору. Изменения и дополнения в ранее подписанные Дополнительные соглашения к Договору вносятся путем подписания Дополнительных соглашений с учетом изменений и дополнений с указанием новой даты заключения Дополнительных соглашений, если в Дополнительных соглашениях не указан иной порядок внесения изменений и дополнений.

8.8. Досрочное прекращение Договора допускается:

- по соглашению сторон;

- по вступившему в силу решению суда;

- в случае одностороннего отказа стороны Договора от исполнения Договора по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством РФ, Договором и настоящими Правилами;
- по инициативе Абонента, с соблюдением сроков уведомления Оператора, предусмотренных настоящими Правилами;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ (признания судом одной из сторон Договора несостоятельным лицом (банкротом), ликвидации Оператора, как юридического лица, прекращения (аннулирования) лицензий на оказание услуг связи, выданных Оператору, и др.).

9. Прочие условия

9.1. Предоставляемые Абоненту услуги связи в силу технологических и конструктивных особенностей сети зависят от устойчивости и надежности функционирования сетей и средств связи других операторов связи, с использованием сетей которых Оператор оказывает услуги Абоненту, а также качества услуг присоединения и пропуска трафика.

Собственная сеть связи Оператора построена на базе высокоскоростных проводных каналов связи (ВОЛС), при этом сети связи других операторов, предоставляющих услуги связи Оператору, могут быть построены на базе беспроводных каналов связи (РРЛ). В связи с чем на распространение радиоволн могут оказывать влияние естественные условия и факторы, локальные особенности рельефа и застройки, метеорологические условия и иные причины, в том числе помехи, затрудняющие прием сигнала, связанные с местом и условиями расположения оборудования связи, радиопомехи, перегрузки сети связи в конкретный момент времени.

9.2. Технические показатели, характеризующие качество предоставляемых Абоненту услуг, указываются в соответствующем тарифном плане.

9.2.1. Технические показатели, характеризующие потерю пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации, а также достоверность передачи информации являются динамическими и могут изменяться в ходе оказания услуг и передачи данных по причине возможного динамического перераспределения ресурсов сети между несколькими Абонентами. В любом случае услуги предоставляются Абоненту путем выделения максимально возможного в конкретной ситуации количества ресурсов сети.

9.2.2. Телематические услуги оказываются Оператором в соответствии с техническими нормами, определяемыми в соответствии с действующими нормативными правовыми актами в области связи.

9.3. Оператор осуществляет обработку следующих персональных данных Абонента: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность Абонента (серия, номер, кем выдан, дата выдачи, код подразделения, срок действия), номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования (СНИЛС), адрес регистрации и/или места жительства, банковские реквизиты Абонента (номера банковских карт и счетов, наименования и данные банков, в которых открыты счета, данные владельца карт и др.), данные платежных документов, содержащих информацию о дате, сумме и назначении платежа, ИНН Абонента, номера телефонов (мобильный, домашний), адреса электронных почт (e-mail).

9.3.1. Обработка персональных данных Абонента осуществляется Оператором, а также третьими лицами, действующими от имени и/или по поручению Оператора, в целях заключения и/или исполнения Договора, в том числе организации абонентского, справочно-информационного, консультативного, технического обслуживания Абонента, оказания ему услуг, технологически связанных с услугами связи Оператора, взыскания дебиторской задолженности за услуги связи, хранения (систематизации, подшивки, составления описей, электронных архивов и пр.) Договора(ов) и иной договорной документации, возврата денежных средств, внесенных Абонентом в качестве аванса, оказания технической поддержки Абоненту при работе с сайтом Оператора, в том числе с Личным кабинетом, подключения/отключения услуг, решения спорных вопросов по оказанным или неоказанным услугам, осуществления прав и законных интересов Оператора и Абонента и совершения иных действий, неразрывно связанных с исполнением

Договора(ов), а также для соблюдения Оператором требований действующего законодательства РФ.

9.3.2. Абонент выражает свое согласие на Обработку Оператором персональных данных, перечисленных в п. 9.3. настоящих Правил, с использованием средств автоматизации или без использования таких средств путем сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения, использования, передачи (распространения, предоставления, доступа), обезличивания, блокирования, удаления, уничтожения персональных данных, на поручение обработки персональных данных третьим лицам, а также на передачу третьим лицам сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи» (за исключением информации, составляющей тайну связи), для целей, определенных пунктом 9.3.1. Правил.

Предоставленное в соответствии с настоящим пунктом согласие распространяется на случаи, когда необходимость его получения предусмотрена действующими нормативными правовыми актами РФ.

Перечень третьих лиц, осуществляющих обработку персональных данных по поручению Оператора, в случае если такое поручение в соответствии с действующими нормативными правовыми актами возможно только с согласия Абонента, размещается на сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

9.3.3. Обработка персональных данных Абонента осуществляется Оператором в течение срока, определяемого с момента заключения Договора и до истечения установленных нормативными документами сроков, в течение которых Оператор обязан хранить информацию об Абоненте и оказанных услугах. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных путем направления письменного обращения Оператору. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».