

# ПУБЛИЧНЫЕ УСЛОВИЯ

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОННОЙ СВЯЗИ И ДРУГИХ УСЛУГ

### РАЗДЕЛ 1

#### ПРЕДМЕТ.

- 1.1 Настоящие **ПУБЛИЧНЫЕ УСЛОВИЯ** определяют общие положения и условия предоставления Открытым акционерным обществом «ТЕЛЕКОМ АРМЕНИЯ» услуг публичной электронной связи и других услуг физическим и юридическим лицам и являются публичной офертой о заключение договора об оказании Услуг. Публичные условия (далее - Условия) состоят из Разделов, Пунктов, подпунктов, Заключительных и Переходных положений.
- 1.2 Условия считаются полностью и безоговорочно принятыми (акцептованными) абонентом/клиентом:
  - с момента представления абонентом заявки на подпись на Услуги (заявление/заявка) лично, через веб-сайт, приложение My Team или на основании доверенности, заверенной нотариусом или приравненными к нотариусу органами, представителем Абонента в Центр продаж и обслуживания или лицу/сотруднику, уполномоченному Оператором на продажу Услуг;
  - в случае подачи заявки через веб-сайт Оператора, приложение My Team – с момента завершения действий, направленных на подпись (загрузка приложения, регистрация на сайте, оплата соответствующей суммы и т.д.).
  - в случае предоставления услуг по зарядке электротранспорта – с момента загрузки Клиентом/Абонентом приложения Team Energy и совершения действий, направленных на пользование этой услугой.
- 1.3 Клиент/Абонент может принять (акцептовать) настоящие Условия также в электронном виде. Порядок подписки в электронном виде размещен на сайте Оператора. Подробнее: <https://www.telecomarmenia.am/ru/esim>
- 1.4 Не противореча другим положениям, настоящие Условия одновременно являются предложением Оператора об утверждении в новой редакции с 12 апреля 2021 года ранее опубликованных Условий по тому же предмету. В случае неполучения до указанной даты письменного возражения относительно Условий или требования о прекращении ранее заключенного договора, настоящие Условия будут считаться полностью акцептованными Абонентом, если после указанной даты абонент продолжает пользоваться Услугами.

### РАЗДЕЛ 2

#### ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

- 2.1 **Оператор** – Открытое акционерное общество «ТЕЛЕКОМ АРМЕНИЯ», выступающее под товарным знаком «ТИМ ТЕЛЕКОМ АРМЕНИЯ», предоставляющее в РА услуги публичной

электронной связи, телевизионные и другие услуги на основании лицензий и разрешений, выданных Комиссией по регулированию общественных услуг РА и Комиссией по телевидению и радио.

**2.2 Сайт Оператора** – официальный сайт Оператора [www.telecomarmenia.am](http://www.telecomarmenia.am).

**2.3 Услуги публичной электронной связи и другие услуги** – услуги, предоставляемые Оператором, которые включают в себя, помимо прочего, перечень, указанный в Пункте 3.1 настоящих Условий.

**2.4 Сеть оператора или Сеть** – эксплуатируемая Оператором сеть электронной связи: система передачи, а в соответствующих случаях также коммутационное или маршрутизирующее оборудование и другие ресурсы, позволяющие передавать информацию/сигналы по оптоволоконному и/или другому типу кабеля (далее – Фиксированная сеть), с помощью радиоволн или других электромагнитных средств, в том числе с помощью спутниковой сети (далее – Мобильная сеть).

**2.5 Покрытие сети** – географическое место/территория, на которой (в пределах которой) имеется техническая возможность пользования Услугами, предоставляемыми по Фиксированной сети Оператора (покрытие Фиксированной сети) и/или по Мобильной сети (покрытие Мобильной сети). Подробная информация о покрытии Сети, предоставляемых в ее пределах услугах и применяемых технологиях доступна на сайте Оператора по ссылке <https://www.telecomarmenia.am/ru/coverage-areas>.

**2.6 Личный кабинет** – личная страница/домен абонента, созданная посредством сайта Оператора или мобильного приложения My Team, через которого абонент может совершать установленные и разрешенные Оператором действия, изменения, связанные с переходом с одного ТП на другое в предоплатной системе, а также знакомиться со всеми сведениями, изменениями, касающимися предоставления Услуг.

Подробнее: <https://www.telecomarmenia.am/ru/mobile-services/private-cabinet/120>

**2.7 Приложение My Team** – область, посредством которой Клиент/Абонент может совершать установленные и разрешенные Оператором действия, изменения, связанные с подпиской, а также ознакомиться с информацией и изменениями, касающимися предоставления Услуг.

Подробнее: <https://www.telecomarmenia.am/ru/my-team-armenia-terms-conditions>

**2.8 Центр(-ы) продаж и обслуживания** – специализированный(-ые) центр(-ы) продаж и обслуживания Услуг и оборудования, предлагаемых Оператором для Клиентов/Абонентов.

**2.9 Онлайн-магазин** – область на сайте Оператора, где Клиент/Абонент может ознакомиться с перечнем номеров и оборудования, доступных для онлайн-продажи, получить полную информацию о технических характеристиках этого оборудования, а также приобрести онлайн доступные для продажи номера или оборудование за наличные или в рассрочку.

Подробнее: <https://www.telecomarmenia.am/eshop/ru>

**2.10 Контактный центр** – специализированное подразделение Оператора, где после звонка и/или прохождения соответствующей идентификации посредством письменного запроса Абонент может получить информацию о предоставляемых ему Услугах, начисленных платежах, предоставляемых дополнительных услугах, а также о причинах ограничения/приостановления (прекращения) Услуг, при необходимости осуществляя активацию/деактивацию Услуг и получая техническую поддержку.

**2.11 Рамочный договор** (Основной договор) – заключается с любым физическим или юридическим лицом, когда последнее изъявляет желание пользоваться услугами, предоставляемыми ЗАО «ТИМ ТЕЛЕКОМ АРМЕНИЯ», включая ОАО «ТЕЛЕКОМ АРМЕНИЯ».

**2.12 Основной договор** – договор, заключаемый ОАО «ТЕЛЕКОМ АРМЕНИЯ» с клиентом, к которому могут быть представлены новые заявки-заявления на предоставление других услуг.

**2.13 Абонентский договор** – совокупность документов, установленных пунктом 4.4 настоящих Условий, на основании которых в рамках Основного договора Абоненту предоставляются услуги.

**2.14 Заявка-заявление** – образец документа для подписки на Услуги, предоставляемые Оператором, посредством которого Клиент/Абонент выбирает перечень Услуг и/или Тарифный(-е) пакет(-ы), на условиях которого(-ых) желает получать Услугу(-и).

**2.15 Абонент** – любое лицо, с которым заключен Абонентский договор.

**2.16 Клиент** – любое лицо, которое обратилось к Оператору для получения информации о предоставляемых услугах, подписки на услуги или приобретения устройств, оборудования, подлежащих продаже.

**2.17 Корпоративный абонент** – коммерческие и некоммерческие организации, индивидуальные предприниматели, с которыми заключен Абонентский договор.

**2.18 Сторона(-ы)** – Оператор и/или Абонент.

**2.19 Помещение** – квартира/жилой дом, особняк, место осуществления деятельности или помещение, служащее этой цели, в котором Абонент желает получать Услугу(-и), предоставляемые по Фиксированной сети Оператора, в том числе по тарифным пакетам с включением интернета и других услуг.

**2.20 Биллинговая система** – автоматизированная система, посредством которой учитывается вид, объем, стоимость предоставленных Абоненту Услуг, формируются счета, рассчитываются долги Абонентов и полученные платежи и представляются сводные результаты (выписка).

**2.21 Счет** – регистр аналитического учета в Биллинговой системе, который используется для учета объемов Услуг, предоставляемых Абоненту в Расчетный период, и взимаемых за них платежей и представляется Абоненту к оплате.

**2.22 Расчетный период** – календарный месяц, в течение которого абонентам постоплатной системы предоставлялись услуги. Для абонентов предоплатной системы устанавливаются другие сроки.

2.23 **День биллинга** – определенный день месяца, следующего за расчетным периодом, в который суммируется сумма, начисленная и подлежащая оплате Абонентом за Услуги, предоставленные Абоненту постоплатной системы в расчетном периоде, на основании которой формируется счет (это бывает один день в месяце).

2.24 **Комбинация цифр AN (account number)** - используется для идентификации абонента в Биллинговой системе, которая одновременно считается номером абонентского договора.

2.25 **Пароль** - комбинация букв, знаков и/или цифр, определяемая абонентом для пользования определенными видами Услуги, а также для входа в Личный кабинет, которая используется для идентификации абонента.

2.26 **Тарифный(ые) Пакет(ы)** - публичное предложение Оператора, которое устанавливает тарифы, условия, особенности и другую информацию для пользования одним или несколькими видами услуг, в том числе Пакетами.

2.27 **Пакет(ы) Услуг** - совокупность Услуг фиксированных и мобильных сетей, включающая в себя различные, в том числе ТВ Услуги, и рассчитываемая под одним наименованием и стоимостью (тарифом).

2.28 **Пакет услуг мобильной связи** - пакет с включением минут, интернет МБ, коротких сообщений и других услуг с определенным сроком действия, которым можно пользоваться без необходимости изменения текущего Тарифного пакета.

2.29 **Номер телефона** - номер, выделенный Абоненту из номерных ресурсов, предоставленных Оператору из плана нумерации РА, а в случае пользования услугами мобильной телефонной связи и/или Переносимости Номера - также другому оператору, предоставляющему услуги электронной связи, в целях предоставления Услуг, по которому также возможно идентифицировать Абонента.

2.30 **Услуга Переносимости Номера** - дает возможность Абоненту мобильной связи сменить оператора мобильной связи, сохранив номер мобильной сети, выделенный ему первоначальным оператором.

2.31 **Трафик** - агрегация единиц электронной информации, которая включает голосовые и короткие сообщения (SMS), сигналы и другие данные, передаваемые посредством сетей электронной связи.

2.32 **Незаконный трафик** - незаконная маршрутизация или терминация голосового трафика и коротких сообщений (любого вида SMS) в сеть оператора или с использованием сети оператора в сети других операторов, обходя пути и точки сопряжения с сетями оператора и/или других операторов, независимо от применяемых технологий и протоколов (Protocol).

2.33 **Устройство** - устройство или устройства с его (их) принадлежностями и кабелем(ями), предоставляемые Оператором Абоненту с правом использования (актом приема-передачи) для предоставления Услуг по Фиксированной сети.

2.34 **Оборудование** - технические средства (планшет, модем, сотовый телефон и т.д.) и устройства, совместимые с мобильной сетью Оператора и SIM-картой, посредством которых Абонент может пользоваться Услугами, предоставляемыми по Мобильной сети связи.

2.35 **SIM-карта** - средство идентификации Абонента, которое вместе с Оборудованием Абонента обеспечивает доступ к Мобильной Сети Оператора и услугам связи.

2.36 **Персональные данные** - имя, фамилия Абонента, год, месяц и дата рождения, другие данные документа, удостоверяющего личность, которые позволяют или могут позволить прямо или косвенно идентифицировать личность Абонента.

2.37 **Документ, удостоверяющий личность** - документ, удостоверяющий личность (ДУЛ) в соответствии с перечнем, утвержденным Решением Правительства РА, копия которого прилагается к заявке-заявлению клиента/абонента и является неотъемлемой частью Основного договора.

2.38 **Работы по обслуживанию** - работы по перевооружению, восстановлению, ремонту, обновлению, расширению, замене, обслуживанию, укреплению, переустройству Сети Оператора, а также устранению аварий, недостатков и неисправностей или другие аналогичные работы.

2.39 **Приложение Team Energy** - программное приложение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, разработанное для систем IOS, Android и других и обеспечивающее возможность использования ЭЗС для зарядки аккумуляторов электромобилей.

Подробнее: <https://www.telecomarmenia.am/ru/team-applications/6/>

2.40 **Услуга зарядки электротранспорта** - зарядка аккумуляторов электромобилей на зарядных станциях Оператора, управляемая посредством программного приложения Team Energy; Объем Услуги оценивается в кВтч. Услуга зарядки электротранспорта не считается поставкой, продажей или перепродажей электроэнергии.

2.41 **Электрическая зарядная станция (ЭЗС)** - станция зарядки электромобилей, где клиентам предоставляются Услуги зарядки электротранспорта. Список ЭЗС указан в приложении Team Energy.

2.42 **Зарядка** - зарядка аккумулятора электромобиля, которая длится с момента начала зарядки аккумулятора электромобиля до прекращения зарядки аккумулятора.

2.43 **Сессия зарядки** - период предоставления Услуги, в течение которого заряжается аккумулятор электромобиля.

## РАЗДЕЛ 3

### ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ

3.1 В рамках настоящих Условий Оператором или в случае некоторых услуг совместно с выбранным Оператором третьим лицом предоставляются следующие Услуги:

- **Услуги фиксированной связи.**
  - ❖ Услуги доступа к широкополосному интернету
  - ❖ Услуга видеопроката (VOD)
- **Услуги мобильной связи, в том числе:**
  - ❖ Услуги видеозвонков (videocall)
  - ❖ Услуги передачи данных (DATA)
  - ❖ Услуга коротких сообщений (SMS)
- **Услуга IP-телефидения (IP TV, ОТТ, видеопрокат), (ТВ-услуги)**
- **Услуги с добавленной стоимостью (VAS)**
- **Услуги Фрифон**
- **Услуги VPN, iCloud, Hosting и другие услуги, предоставляемые корпоративным абонентам**
- **Услуга предоставления/активации интернета, WIFI**
- **Услуга предоставления дополнительных устройств и монтажа дополнительных кабелей**
- **Услуга осуществления платежа за услуги, предоставляемые Оператором через приложения**
- **Предоставление услуг зарядки электротранспорта**
- **Телекоммуникационные и другие услуги.**

#### **РАЗДЕЛ 4**

#### **ПОДПИСКА, АБОНЕНТСКИЙ ДОГОВОР**

4.1 При первичной подписке на Услуги на основании заявления, поданного Клиентом лично или в электронном виде, в том числе в электронном виде через сайт Оператора или приложения «My Team», заключается Основной (Рамочный) Договор, к которому прилагается скан документа, удостоверяющего личность Абонента (далее – «ДУЛ»), который является его неотъемлемой частью - Приложением.

С иностранными гражданами Договор в электронном виде через приложение Оператора «My Team» заключается только с возможностью предоставления услуг по доступу в Интернет.

4.2 В Заявке-заявлении Абонент выбирает перечень Услуг и/или те Тарифные Пакеты, на условиях которого(ых) желает получать Услуги.

4.3 Для заключения Абонентского Договора к Заявке-заявлению прилагаются другие документы, требуемые Оператором, которые подтверждают личность физического лица (ДУЛ), адрес регистрации/проживания, в случае услуг фиксированной сети - адрес(а) ее (их) предоставления, в случае юридического лица - данные государственной регистрации или налогового учета, документ,

удостоверяющий личность директора, а при необходимости также уполномоченного лица, доверенность и т.д. (далее - Требуемые Документы).

4.4 Основной договор, прилагаемые к нему заявки-заявления на подпись на новые услуги вместе с настоящими Условиями, заключенными соглашениями, специальными предложениями по предоставлению отдельных Услуг, тарифами, описанием, условиями и тарифами Услуг/Тарифных Пакетов, опубликованными на сайте Оператора, в приложениях My Team, Team Energy, а также процедурами пользования каждой Услугой, Политикой обработки персональных данных являются **абонентским договором**.

4.5 В случае наличия разногласий и противоречий между указанными документами они применяются в следующем приоритете: Основной договор, Заявка-заявление, Документ, удостоверяющий личность, соглашения, Специальные Условия, настоящие Условия, Услуги/Тарифные пакеты, Тарифы.

4.6 При заключении Основного Договора Оператор вправе осуществлять запросы в Государственный регистр населения (ЭКЕНГ) с целью автоматической загрузки персональных данных абонента в систему, а в дальнейшем - внесения в них уточнений.

4.7 В случае ошибок в персональных данных Абонента в Договоре Оператор имеет право вносить исправления в соответствии с Документом, удостоверяющим личность, являющимся неотъемлемой частью Основного договора.

4.8 Персональные данные Абонента используются в целях, установленных Законом РА «О защите персональных данных», «Уведомлением об обработке персональных данных/Политикой защиты персональных данных», разработанными Оператором и являющимися неотъемлемой частью настоящих Условий.

4.9 Виды, описания, особенности предоставления и тарифы предлагаемых Оператором Услуг, а также вся информация, касающаяся Услуг, устанавливаются Оператором и доступны на сайте Оператора, в Центре продаж и обслуживания, а также посредством Личного кабинета, приложения My Team.

4.10 По особенностям предоставляемой Услуги Оператор имеет право для лица или групп лиц, представивших Заявку-заявление на пользование этой Услугой, установить другие условия, которые будут зафиксированы Описанием Предложения и/или заявкой-заявлением.

4.11 Формы и содержание заявок-заявлений на заключение/расторжение договора пользования предоставляемыми услугами, внесение в него изменений и дополнений, а также предоставление дополнительных других услуг устанавливаются Оператором и доступны в Центрах продаж и обслуживания и/или на интернет-сайте. В случае несоблюдения Абонентом форм заявок-заявлений Оператор имеет право не принять их и/или не дать им ход.

4.12 В некоторых случаях Абонентский Договор может быть заключен на определенный срок с обязательством оставаться Абонентом Оператора. После истечения этого срока Абонентский

Договор считается заключенным на неопределенный срок, если он не расторгается Абонентом или Оператором в порядке, установленном Абонентским Договором, настоящими Условиями или законом.

4.13 В рамках законодательства РА Оператор имеет право отказаться от заключения Абонентского Договора и/или обеспечения доступа к Услугам или их части при наличии хотя бы одного из следующих оснований:

4.13.1 Клиент/абонент имеет невыполненные обязательства перед Оператором и/или в случае не осуществления платежей в установленные сроки в одностороннем порядке отказался от исполнения Абонентского Договора, считая его расторгнутым.

4.13.2 Помещение находится вне покрытия Сети или находится в пределах покрытия Сети, однако отсутствуют/исчерпаны технические возможности для предоставления Услуг (например, количество кабелей в этом помещении/здании или отсутствуют необходимые инфраструктуры для прокладки кабелей по данному адресу: смотровые колодцы, опоры и т.д.) или отсутствуют необходимые разрешения/согласия для выполнения работ, направленных на предоставление Услуг, уполномоченный орган не разрешает осуществлять работы по монтажу кабелей в здании.

4.13.3 Оператором в Помещении в рамках другого Абонентского договора уже предоставляются требуемые Услуги.

4.13.4 Абонент имеет невыполненные обязательства перед Оператором: не оплатил ранее предоставленные ему услуги.

4.13.5 Абонент, ранее пользуясь предлагаемыми Оператором Услугами (в том числе стимулирующими предложениями), нарушил условия Абонентского Договора, не осуществил платежи или допустил подлоги или злоупотребления.

4.13.6 В установленной Оператором форме не представлены требуемые документы: Заявка-заявление и/или другие необходимые сведения.

4.13.7 В представленных Абонентом документах или сведениях имеются подлоги или ошибочные данные.

4.13.8 При наличии процедур проверки платежеспособности лица, обратившееся для подписки на Услугу, оценивается как ненадежный должник или не удовлетворяет установленным Оператором для данной Услуги требованиям платежеспособности и другим аналогичным требованиям.

4.13.9 Помещение, где должны предоставляться физическому лицу Услуги Фиксированной сети, по оценке Оператора является или служит фактическим местом деятельности какого-либо юридического лица и/или индивидуального предпринимателя и/или помещением,

используемым физическим лицом в целях получения прибыли или осуществления иной экономической деятельности.

4.13.10 Собственник и/или сособственник Помещения обратился к Оператору для прекращения предоставления Услуг в Помещении.

4.13.11 В некоторых случаях, если, например, заявитель не имеет постоянного места жительства в РА, не зарегистрирован на территории РА, не является гражданином РА или не имеет соответствующего статуса пребывания в РА и/или в других случаях, предусмотренных Оператором, Оператор может отказаться от заключения Абонентского Договора или для его заключения может выдвинуть дополнительные требования или условия, в том числе потребовать средства обеспечения исполнения обязательств (депозит).

4.14 Перед заключением Абонентского Договора, обеспечением доступа к Услугам или их части, продажей Оборудования или установлением или изменением денежного лимита Оператор имеет право осуществлять проверку платежеспособности абонента любым не запрещенным законом способом и из любого источника, в том числе требуя от Абонента представления дополнительных документов, обосновывающих предоставленную информацию, осуществляя соответствующие запросы и/или требовать дополнительные средства обеспечения.

4.15 Оператор имеет право ограничить количество предоставляемых каждому Абоненту Устройств, Оборудования и SIM-карты или Услуг.

4.16 Связавшись с центром обслуживания клиентов посредством звонка или других средств связи и пройдя этап идентификации Абонента, Абонент может внести в Абонентский Договор такие изменения, которые считаются допустимыми Оператором.

4.17 Оператор в отдельных случаях (на условиях, указанных в настоящем пункте) может по телефону выступить с доступными Абоненту предложениями, при желании Абонента воспользоваться которыми между Сторонами не заключается какой-либо письменный документ о внесении изменения в Абонентский договор, а подтверждением (доказательством) того, что изменения в Абонентский Договор внесены и приемлемы для Абонента, является первый платеж, осуществленный Абонентом.

4.18 В случае прекращения действия или недействительности документа, предоставляющего представителю Абонента полномочие совершать действия от имени Абонента, Абонент обязан немедленно сообщить об этом Оператору. До сообщения/несообщения Оператору о таком изменении действия Оператора, направленные на выполнение требований представителя абонента, и возникшие в результате этого обязательства считаются правомерными и совершенными от имени абонента.

4.19 В случае переноса Номера в Сеть другого Оператора или заключения нового абонентского договора, получения расшифровок, а также ряда других сделок, установленных Оператором, представитель абонента должен представить оригинал доверенности с нотариальным

удостоверением или приравненной к доверенностям, удостоверенным в нотариальном порядке, предоставляющей такое полномочие.

## **РАЗДЕЛ 5**

### **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

5.1 Услуги, по их виду, предоставляются Фиксированными и/или Мобильными сетями связи Оператора, каждая из которых имеет свои Правила и особенности предоставления.

5.2 Услуги по Фиксированным и/или Мобильным сетям связи Оператора предоставляются Предоплатной и Постоплатной системами.

5.3 В случаях, предусмотренных Оператором, Услуги могут предоставляться выбранными Оператором третьими лицами или совместно. Оператор может сделать доступными Абоненту услуги, предоставляемые третьими лицами, выступая в отношениях с такими третьими лицами в качестве агента Абонента, который действует от своего имени, но за счет и по поручению Абонента.

5.4 Информацию о видах и тарифах Услуг, Описании Предложения, Тарифных Пакетах, долгах и взысканных суммах Абонент может получить в Центре продаж и обслуживания, из Центра звонков, Личного кабинета, посредством приложения My Team.

5.5 Вид подписки, пакет Услуг, Тарифный Пакет и/или Услуги выбирает Абонент в соответствии со своими требованиями.

5.6 При заключении Абонентского Договора Оператором по умолчанию активируются те дополнительные Услуги, за которые не требуются дополнительные платежи (если иное не установлено Оператором).

5.7 Некоторые Услуги, предоставляемые Оператором, могут быть активированы Абонентом посредством голосового меню, приложения My Team, настроек оборудования Абонента или другим способом, а также посещением Центра продаж и обслуживания Оператора или другими возможными способами.

5.8 Перед активацией Услуг, требующих дополнительной оплаты, Абонент обязан проверить возможности и ограничения своего оборудования для использования заказываемой Услуги, чтобы понять, может ли он пользоваться активируемой Услугой с данным оборудованием. Возможные риски в этом случае несет Абонент.

5.9 Некоторые Услуги могут предоставляться Абоненту только, если окончное оборудование Абонента соответствует техническим возможностям, необходимым для пользования такими Услугами.

5.10 Представляя заявку-заявление и Требуемые документы в установленном Оператором порядке лично, заключая соглашение, а в установленных Оператором случаях также другими средствами

связи, Абонент имеет право изменить вид подписки, Тарифный пакет или перечень дополнительно активируемых услуг в том же Тарифном пакете. Оператор имеет право установить дополнительную плату за каждое такое изменение.

5.11 В случаях изменений Услуг/Тарифных пакетов имеющиеся на Счете Абонента бонусы, автоматически сгенерированные предложения и услуги, а также другие льготы не подлежат возврату или переносу на новый Счет, Номер и/или Услугу, если иное не установлено Оператором.

5.12 Персональные данные Абонента используются в случаях изменения вида подписки на Услуги/Тарифные пакеты, Услуг (их видов) и активации дополнительных Услуг, а также предоставления Оператором информации Абоненту, осуществления платежей за Услуги и в других случаях, установленных Оператором.

5.13 Переход от одного предложения услуги, которое предполагает обязательство оставаться Абонентом Оператора в течение определенного срока, к другому предложению (без уплаты штрафа, отступных, предусмотренных Абонентским Договором/соглашением) возможен только после истечения установленного срока, а до его истечения - только по исключительному усмотрению Оператора, в противном случае такой переход будет рассматриваться как нарушение обязательства, принятого Абонентом, и Оператор будет иметь право потребовать разницу установленных стоимостей, штрафы, отступные.

5.14 Ставясь стороной Абонентского Договора, Абонент дает свое согласие на получение через Сеть Оператора (и не только) рекламных, коммерческих и/или иных сообщений, материалов и/или информации, отправляемых другими организациями.

5.15 Для услуг, предоставляемых государственным, исполнительным и местным органам самоуправления, устанавливаются Условия, соответствующие Закону РА "О закупках".

## **РАЗДЕЛ 6**

### **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ**

6.1 Оператор предоставляет Услуги в соответствии с законодательством РА, предоставленными ему лицензиями и разрешениями, Абонентским Договором, настоящими Условиями, внутренними процедурами и политиками Оператора.

6.2 В случаях, установленных Оператором, Услуги могут предоставляться совместно Оператором и выбранными им третьими лицами.

6.3 Подавая Заявление и заключая Абонентский договор с целью получения совместно предоставляемых услуг, Абонент безоговорочно принимает также условия предоставления услуг третьим лицом, выбранным Оператором с целью совместного предоставления услуг.

6.4 Телевизионные услуги могут предоставляться совместно Оператором и другим лицом, предоставляющим Аудиовизуальные медиа услуги. Условия предоставления Услуг доступны по ссылке <https://www.telecomarmenia.am/hy/team-applications/3/> на сайте компании.

6.5 Услуги по зарядке электротранспорта могут предоставляться совместно Оператором и/или другим лицом. Условия предоставления Услуг доступны в приложении Team Energy по ссылке <https://www.telecomarmenia.am/hy/team-applications/6/> на сайте компании.

6.6 Для предоставления Услуг мобильной связи Оператор предоставляет Абоненту SIM-карту и Номер. Собственником SIM-карты (за исключением находящейся на ней информации, являющейся собственностью Абонента) является Оператор.

6.7 Номер предоставляется в соответствии с установленным Оператором Порядком, и Абонент не имеет права требовать определенный Номер, если в соответствии с этим Порядком для его предоставления установлены иные условия.

6.8 За выбор/предоставление определенного предпочтительного, красивого номера Оператор может установить дополнительную плату или дополнительные обязательства.

6.9 Об отсутствии/исчерпании технической возможности предоставления услуги установки телефона фиксированной сети, даже после заключения договора, Оператор в установленный срок уведомляет заявителя с указанием обоснований отказа.

6.10 После заключения Абонентского Договора на предоставление Услуг по фиксированной сети, специалистами Оператора в установленные сроки на Территории Абонента устанавливается и настраивается инфраструктура (Устройство) и подключается к Фиксированной Сети Оператора.

6.11 Если после заключения Абонентского договора на предоставление услуг фиксированной сети выясняется, что технические условия отсутствуют или в установленный срок невозможно связаться с Абонентом, Оператор имеет право расторгнуть Абонентский договор, уведомив об этом заявителя с указанием обоснований, а если абонент больше не желает пользоваться указанной услугой, расторжение абонентского договора осуществляется без уведомления.

6.12 Если Абонент имеет такое сертифицированное устройство, посредством которого, по мнению Оператора, будет возможно надлежащим образом и безопасно для Сети пользоваться Услугами, то по желанию Абонента Оператор может предоставлять Услуги, предоставляемые по Фиксированной сети, с помощью этого устройства(в).

6.13 Настоящим Абонент соглашается, что Услуги предоставляются в соответствии и в пределах имеющихся технических возможностей и пропускной способности Сети Оператора, Покрытия Сети, возможностей и особенностей используемого оборудования.

6.14 Информация о технических возможностях Сети Оператора, услугах TV доступна Абоненту на сайте Оператора, в Центрах продаж и обслуживания.

6.15 Использование Абонентом Услуг мобильной связи в пределах Покрытия Сети не ограничено конкретной территорией, если иное не установлено Оператором или не вытекает из сущности Услуг.

6.16 Оператор, являясь надлежащим образом уполномоченным Абонентом лицом согласно пункту 6.17 настоящих Условий, имеет право от имени Абонента без согласия других собственников проводить кабели, телефонные линии, устанавливать распределительные коробки, оборудование и другие коммуникации в многоквартирном или разделенном здании к строению (квартире или нежилому помещению) Абонента (в том числе в случаях, когда оно полностью или частично будет проходить через или над общей долевой собственностью, или с ее использованием), если такие действия не ослабляют несущую способность здания, не препятствуют нормальному функционированию инженерных коммуникаций, механического и другого оборудования здания и в результате них не нарушаются права собственников строений по владению, пользованию и распоряжению своими строениями, а также пользованию общей долевой собственностью.

6.17 Абонент настоящим поручает Оператору в течение всего срока действия Абонентского договора от своего имени с соблюдением установленных законодательством норм и правил осуществлять действия, указанные в пункте 6.16 Условий, и все другие действия, необходимые для их выполнения, включая, но не ограничиваясь, представлять уведомления, письма, заявления органам управления зданием.

6.18 Абонент соглашается и принимает, что Оператор принимает возможные разумные меры для обеспечения надлежащего и непрерывного предоставления Услуг и доступности Абонента к Сети и Услугам Оператора, однако обязательство Оператора по обеспечению надлежащего и непрерывного предоставления Услуг является обязанностью прилагать максимальные усилия и не более того.

6.19 Абонент соглашается и принимает, что возможность пользования Услугами и/или доступ к ним или качество Услуг зависят от таких обстоятельств и факторов, указанных ниже, которые могут вызвать перерывы в предоставляемой Услуге, ухудшение качества, колебания скорости интернет-связи или другие сбои, которые находятся вне контроля Оператора. Такими обстоятельствами и факторами являются:

6.19.1 неблагоприятная рабочая среда (высокая степень влажности, очень высокая или низкая температура, не предназначенная для нормальной работы оборудования, и т.д.),

6.19.2 качество, возможности и особенности оборудования Абонента, техническая неисправность или неправильные настройки (несовместимые с предоставляемой Услугой операционные системы, вирусы и т.д.),

6.19.3 качество, особенности и возможности сетей и оборудования других, в том числе международных операторов, имеющиеся в их сети ограничения, аварии, неисправности, их рабочий режим, сетевые или станционные аварии, или неисправности,

6.19.4 для Услуг, предоставляемых по сети мобильной связи, и услуг ТИВИ (TV) - погодные условия и атмосферные явления, влияние факторов, ограничивающих доступность радиоволн, расстояние между станцией и оборудованием Оператора и оборудованием Абонента (телефон, модем и другое оборудование, используемое для пользования Услугами), электромагнитные помехи радиочастот, особенности местного рельефа, распространение радиоволн и наличие других источников помех, интерференции, обстоятельства, создающие препятствия для нормального функционирования радиооборудования, место (территория вне покрытия, подземные помещения, близость к зданиям, туннели, подвалы и другие подземные помещения) и время пользования Услугами (наиболее загруженные часы Сети Оператора, количество одновременных пользователей/использующих в данном месте обслуживания),

6.19.5 форс-мажорные обстоятельства (наводнения, землетрясения, война, решения государственных органов, перебои в электроснабжении, эпидемии и т.д.),

6.19.6 другие подобные обстоятельства.

6.20 Оператор обязан восстановить Услугу(и), предоставляемую(ые) Абоненту, в течение 48 часов после устранения причины прерывания.

6.21 Перед подпиской на Услуги и их использованием важно знать, что Оператор не гарантирует:

6.21.1 обмен информацией с такими узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через интернет-сеть,

6.21.2 отсутствие перерывов, ошибок, снижения скорости и качества, колебаний и других сбоев и нарушений в ходе предоставления Услуг, а также непрерывность доступности Услуги,

6.21.3 установление доступности к Сети Оператора с максимальной возможностью предварительно заявленной теоретической или средней скорости,

6.21.4 для обеспечения бесперебойной работы, безопасности и качества Услуги Сети Оператора, равномерного распределения возможностей Сети Оператора, снижения перегрузки на какой-либо конкретной базовой станции Мобильной сети, а также для обеспечения доступности Услуг Оператор сам определяет необходимые технические средства, в том числе Оператор имеет право по своему усмотрению предпринимать соответствующие ситуации меры, применять ограничения объема и/или скорости Услуг и устанавливать приоритеты.

6.22 Исходя из соображения не причинять неудобства Абоненту, в случае исчерпания лимита отрицательного баланса Абонента в постоплатной системе Оператор может не прерывать текущую сессию предоставляемой услуги (звонок, GPRS роуминг), сумма за которую подлежит взысканию.

## РАЗДЕЛ 7

### ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГАМИ

7.1 Используемое Абонентом оборудование должно быть сертифицированным, совместимым с Сетью, Услугами и SIM-картой Оператора и соответствовать требованиям законодательства РА.

#### 7.2 Абонент обязан:

7.2.1 не использовать Услугу каким-либо способом, который может повлиять на безопасную и бесперебойную работу сетей или оборудования электронной связи Оператора и/или других операторов,

7.2.2 не предлагать/не предоставлять предоставляемые Услуги третьим лицам платно или бесплатно, в том числе не осуществлять действия, направленные на распространение неограниченных объемов интернета, включенных в тарифный пакет, и обеспечение доступа к интернету третьим лицам,

7.2.3 не осуществлять действия с целью получения несанкционированного доступа и использования такого доступа,

7.2.4 не использовать Услуги с целью предоставления услуг электронной связи, отправки массовых сообщений рекламного, информационного или иного характера, проведения голосований, викторин, опросов, конкурсов, исследований, аукционов, лотерей, кампаний, пропаганды терроризма, распространения порнографического содержания и совершения подобных действий, направленных на получение прибыли, распространение идей или рекламы без предварительного письменного согласия Оператора,

7.2.5 при пользовании Услугами не нарушать права и интересы Оператора, других Абонентов и третьих лиц, положения, требования законодательства РА, настоящих Условий, другие порядки и правила, установленные Оператором,

7.2.6 не использовать Услуги для передачи исходящего Трафика, в том числе из сетей других операторов, а также для целей, противоречащих настоящим условиям, интересам государства, общепринятым нормам морали и правилам поддержания общественного порядка,

7.2.7 не осуществлять действия, направленные на нарушение нормальной деятельности Сети Оператора или имеющие целью изменить настройки Сети или оборудования или программного обеспечения Оператора,

7.2.8 не использовать Услуги Мобильной связи для предоставления/получения услуг фиксированной связи и наоборот, применяя различные технические решения (независимо от применяемой технологии),

7.2.9 не передавать по Сети Оператора информацию или не осуществлять действия, которые могут создать неоправданно высокую нагрузку на Сети или оборудовании Оператора,

7.2.10 соблюдать правила использования любого технического или информационного ресурса,

7.2.11 не подделывать собственные IP-адреса, а также IP-адреса, используемые при передаче данных в других сетевых протоколах и интернете,

7.2.12 соблюдать правила информационной безопасности и остерегаться мошенничества.

7.2.13 не осуществлять незаконную переадресацию или терминацию голосового трафика или коротких сообщений в сеть оператора или с использованием сети оператора в сети других операторов.

### **7.3 Абонент имеет право:**

7.3.1 обратиться и получить в Центре(ах) продаж и обслуживания Оператора информацию об исходящих звонках услуг фиксированной телефонной связи и входящих (при возможности) и исходящих звонках услуг мобильной телефонной связи, исходящих коротких сообщениях (информация о входящих коротких сообщениях не предоставляется) за предшествующие 12 (двенадцать) месяцев на момент обращения в виде счетов-фактур или иным приемлемым для Оператора способом, если эти звонки и короткие сообщения были тарифицированы и вызвали для Абонента плату за услугу. Оператор может установить более длительный период предоставления расшифровки,

7.3.2 в Центрах продаж и обслуживания Оператора в части услуг Фиксированной сети бесплатно получать расшифровку совершенных международных, междугородних и исходящих звонков в сети подвижной сотовой связи общего пользования в одном экземпляре за каждый расчетный период. В других случаях за предоставление Абоненту выписки счета и расшифровки Оператор вправе взимать плату,

7.3.3 пользоваться услугой переносимости Номера.

7.3.3.1 Перенос Номера из Сети Оператора в другую сеть не освобождает Абонента от исполнения финансовых обязательств перед Оператором в части переносимого Номера,

7.3.3.2 В случае переноса Номера из Сети Оператора в другую сеть положительный остаток на счете номера Абонента не переносится на счет Абонента в сети Принимающего оператора. При наличии заявления Абонента остаток положительного баланса в Постоплатной системе возвращается безналичным способом. Имеющиеся бонусы и другие льготы обнуляются. В случае повторного переноса (возврата) Номера Абонента в Сеть Оператора подписка на Услуги Оператора осуществляется на общих основаниях, установленных настоящими Условиями для новых абонентов.

7.4 Оператор не обязан предоставлять информацию о содержании отправленных и полученных Абонентом коротких сообщений, интернет-ресурсов, электронных адресов посещенных сайтов.

7.5 Если Абонент обратился к Оператору с заявлением о несогласии со счетами/взысканиями, то он дает согласие Оператору на изучение и обработку содержания использованных им интернет-ресурсов, информации об электронных адресах посещенных сайтов в пределах возможностей.

7.6 В случае рассылки вирусных программ и/или спама с оконечного оборудования Абонента будет считаться, что ущерб причинен в результате действия или бездействия Абонента.

## **РАЗДЕЛ 8**

### **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ SIM-КАРТ, УСТРОЙСТВ, ОБОРУДОВАНИЯ**

8.1 Передача-прием Устройств и/или Оборудования между Оператором и Абонентом осуществляется соответствующим актом (далее - Акт приема-передачи), который является неотъемлемой частью Абонентского Договора.

8.2 За исключением случая, предусмотренного пунктом 6.12 настоящих Условий, предоставляемые Оператором Устройства, вместе с любым добавленным (измененным, отремонтированным) Оператором оборудованием, а также кабелями, считаются собственностью Оператора, и Абонент не может их модифицировать, передавать (предоставлять) третьему лицу платно или бесплатно, если иное не согласовано в письменной форме между Оператором и Абонентом.

8.3 Риск неправильного использования, случайной потери, повреждения или кражи Устройства переходит к Абоненту с момента подписания Акта приема-передачи, и с этого момента ответственность за Устройство несет Абонент.

8.4 Установка, настройка, перемещение Устройства и/или Оборудования осуществляется Абонентом, а в некоторых случаях Оператором, если иное не установлено Оператором. Некоторые инструкции по настройке модема размещены на сайте Оператора.

#### **8.5 Абонент обязан:**

8.5.1 не использовать предоставленное Оператором оборудование, устройство и SIM-карту совместно с несовместимым другим оборудованием или каким-либо иным образом, который может нанести ущерб сетям или оборудованию электронной связи Оператора и/или других операторов или повлиять на их функционирование,

8.5.2 В течение трех месяцев с момента заключения Договора активировать выделенный ему номер предоплатной системы Сотовой связи, использовать его для исходящих или входящих (голосовых или неголосовых) услуг, отправки/получения информации, в сроки, предусмотренные тарифным пакетом, осуществлять предоплату ( пополнение счета) и другие применимые платежи,

8.5.3 Относиться к Устройству(ам) и/или Оборудованию с заботой, сохранять его (их) в надлежащем и исправном состоянии,

8.5.4 Использовать Устройство и/или Оборудование только в тех целях и в том месте, где они были установлены и настроены специалистами Оператора, не перемещать их без разрешения Оператора,

8.5.5 Не ремонтировать Устройство и/или Оборудование без письменного согласия Оператора,

8.5.6 В случае потери, кражи, повреждения Устройства и/или Оборудования Абонентом или третьим лицом не позднее 3 (трех) дней уведомить Оператора (представив требуемые Оператором документы) для блокировки номера, прекращения предоставления услуг, в случае требования Оператора - оплатить его (их) стоимость,

8.5.7 При получении требования о возврате предоставленного Оператором оборудования, Устройства больше не использовать его/их и вернуть Оператору,

8.5.8 Воздерживаться от ненадлежащего, незаконного и злоупотребительного использования SIM-карты, предоставленного Оператором оборудования и Устройства и не допускать его использования неуполномоченными лицами,

8.5.9 В случае потери или кражи SIM-карты или устройства и/или оборудования незамедлительно уведомить об этом Оператора для приостановления своих Услуг.

8.6 В случае расторжения Абонентского Договора (независимо от причин расторжения) или прекращения предоставления некоторых Услуг вернуть Устройство(а) и/или Оборудование Оператору в исправном состоянии или создать возможность для специалистов Оператора демонтировать Устройство(а).

8.7 В случае невозврата Устройства(в), указанного(ых) в пункте 8.6 настоящих Условий, оплатить установленную Оператором стоимость Устройства и/или Оборудования (сумму компенсации).

8.8 Оператор обязуется в течение гарантийного срока в кратчайшие для него сроки бесплатно заменить предоставленное Абоненту Устройство на новое, если Оператором оно признано имеющим производственный дефект. В остальных случаях Оператор может взимать с Абонента дополнительную плату за замену SIM-карты.

8.9 Оборудование (сотовый телефон), необходимое для пользования Услугами мобильной связи, приобретается Абонентом за свой счет и по своему усмотрению, и Абонент несет ответственность за его настройку и надлежащую работу.

8.10 Оператор может предлагать оборудование на условиях использования, правом или на других основаниях. В случае некоторых Услуг Оператор может предлагать Оборудование также на специальных условиях, в том числе с обязательством оставаться Абонентом Оператора в течение определенного срока или с другим обязательством, установленным Оператором.

8.11 Если Устройство и/или Оборудование предоставлено Абоненту с правом использования, Абонент не вправе уступать, продавать, сдавать в аренду или каким-либо иным образом передавать другому лицу или вносить в него какие-либо изменения, а также в случае повреждения, потери или кражи Устройства и/или Оборудования обязан в установленном порядке и сроки оплатить Оператору его стоимость.

8.12 Оператор является единственным собственником предоставляемой абоненту SIM-карты, за исключением находящейся на ней информации, являющейся собственностью Абонента.

8.13 С момента передачи SIM-карты Абоненту риски ее повреждения, потери, кражи и несанкционированного использования несет абонент.

8.14 Абонент не вправе уступать, продавать, сдавать в аренду или иным образом передавать третьему лицу, повреждать или уничтожать SIM-карту.

8.15 Любая попытка дублирования идентификационных технических данных, записанных на SIM-карте, запрещается, и абонент несет за это ответственность в порядке, установленном законодательством РА.

8.16 В связи с необходимостью технического перевооружения Оператор имеет право изменить номер фиксированной сети и/или ошибочно предоставленный номер сотовой сети, предварительно уведомив об этом абонента.

8.17 Оператор вправе предоставить предоставленные номера сотовой и фиксированной связи другому лицу с момента расторжения Договора по инициативе абонента, а в случае расторжения договора по другому основанию - в срок, установленный законодательством РА.

## **РАЗДЕЛ 9**

### **ТАРИФЫ, ВЗИМАНИЯ**

9.1 Оператор сам устанавливает и вправе в одностороннем порядке изменять тарифы на Услуги, Услуги/Тарифные пакеты в соответствии с пунктом 18.5 настоящих Условий. Изменения тарифов на некоторые регулируемые услуги осуществляются в соответствии с решениями, принятыми Комиссией по регулированию общественных услуг РА.

9.2 Для расчета и взимания сумм, взимаемых за оказанные Услуги, и объемов оказанных Услуг за основу принимаются данные, зарегистрированные и представленные в Биллинговой Системе Оператора или системах других операторов и поставщиков услуг (например, предоставление Услуг в роуминге).

9.3 Взимание за услуги телефонной связи осуществляется в размере ежемесячной/ежедневной платы (пропорционально в случае неполного месяца) в соответствии с Услугами/Тарифным Пакетом или описанием Предложения и/или исходя из продолжительности телефонного звонка, количества запросов, сделанных Абонентом, количества активированных и/или использованных

Услуг, количества и/или объема принятой, переданной, отправленной, обработанной и/или хранимой информации по единице тарификации, а также по другим критериям, установленным законодательством РА и/или Оператором.

9.4 Оператор вправе взимать с Абонента платежи (штрафы) за восстановление ограниченных по времени Услуг или приостановленных Услуг, повторный монтаж или замену демонтированных кабелей и Устройств и/или Оборудования или замену SIM-карты.

9.5 Расчет продолжительности звонка осуществляется от сигнала ответа вызываемой стороны до отключения вызывающим или вызываемым лицом /получения сигнала отключения/ или отключения оборудования Абонента или вызываемой стороны, если иное не установлено Оператором для некоторых Услуг.

9.6 Звонок считается отвеченным, а расчет продолжительности звонка и соответствующие взимания осуществляются также в случаях ответа/сигнала следующих устройств:

9.6.1 оборудования передачи данных (например, модем, факсимильный аппарат и другое оборудование, работающее в режиме автоматического приема информации) или другого оборудования Абонента, которое обеспечивает или имитирует возможность передачи данных в случае отсутствия вызываемого лица,

9.6.2 оборудования Абонента, автоответчика, голосовой почты или другим порядком, установленным Абонентским Договором.

9.7 Учитывая технические особенности работы Сети, Оператор имеет право установить максимальную продолжительность одного непрерывного или активированного, но неиспользуемого сеанса связи - телефонного звонка, видеозвонка, интернет-сессии (и т.д.).

9.8 Если Абонент пользуется такой Услугой (услуга роуминга, международные исходящие услуги и т.д.), рассчитанная плата за которую на указанный момент (обусловленный техническими или рядом других особенностей) недоступна в Биллинговой Системе Оператора, то счет за эту Услугу представляется Абоненту с момента ее доступности (расчета) в Биллинговой Системе, и Абонент обязан оплатить (даже если Абонентский Договор уже расторгнут).

9.9 В случае потери, кражи или повреждения по любым другим причинам (не в результате действий Оператора) предоставленного согласно Абонентскому Договору Устройства и/или Оборудования предоставление нового Устройства возможно после возмещения Абонентом Оператору за Устройство.

9.10 В случае потери, кражи или повреждения по любым другим причинам (не в результате действий Оператора) предоставленного согласно Абонентскому Договору Устройства и/или Оборудования предоставление нового Устройства возможно после возмещения Абонентом Оператору за Устройство, но не позднее 10 (десяти) дней с момента предъявления такого требования Оператором.

## 9.11 Оператор вправе:

9.11.1 требовать плату за устранение неисправностей и недостатков (в том числе замененных кабелей, оборудования), препятствующих надлежащему предоставлению Услуг, если они возникли по причине действий и/или бездействия Абонента,

9.11.2 взимать плату за предоставление дополнительных услуг,

9.11.3 требовать от Абонента плату за подключение для выполнения работ по монтажу кабелей на Территории Абонента с целью подключения к Сети Оператора (например, количество кабелей (материалов), использованных специалистами Оператора, и объем выполненных работ превышают нормы, установленные Оператором для таких работ), если это предварительно согласовано с Абонентом.

9.12 Оператор в рамках своих полномочий может устанавливать и публиковать другие порядки и условия расчета и взимания стоимости оказанных Услуг.

## РАЗДЕЛ 10

### ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

10.1. Платежи за Услуги, как правило (если иное не установлено Оператором), устанавливаются и рассчитываются в месячном разрезе.

10.2 Услуги, в зависимости от вида подписки, предоставляются по предоплатной и постоплатной системам.

10.3 Абонент может осуществлять платежи, пополнение счета наличными, банковским переводом, через терминалы, банковские платежные карты, онлайн, мобильные приложения и/или другими приемлемыми для Оператора способами.

10.4 В случае предоплатной системы оплата осуществляется путем уменьшения денежных средств, имеющихся на Балансе Абонента. Абонент имеет право пользоваться Услугами в пределах своего Баланса и срока, установленного Оператором.

10.5 Платежи корпоративных абонентов осуществляются только безналичным (перевод) способом.

10.6 Счет (Выписка из счета), сформированный и представленный в соответствии с данными, зарегистрированными в биллинговых системах Оператора, рассматривается как доказательство оказанных Услуг и их объема.

10.7 В случаях услуг постоплатной системы счет за каждый месяц подготавливается и представляется Абоненту в срок от Дня биллинга до 10 (десяти) дней, если иное не установлено Оператором.

10.8 По выбору Абонента счет может быть отправлен по электронной почте или посредством услуги почтовой доставки (платной) на основании заявления. Оператор имеет право взимать с Абонента плату за почтовые отправления, а также за предоставление дубликата счета Абонента.

10.9 Абонент постоплатной системы обязан произвести оплату за оказанные Услуги не позднее срока, указанного в счете, если иное не установлено описанием Услуг/Тарифного пакета или Оператором.

10.10 Оплата считается произведенной с момента зачисления суммы в Биллинговую Систему Оператора.

10.11 В случае частичной или полной неоплаты, задержки оплаты за любую предоставляемую Услугу Электросвязи или других невыполненных финансовых обязательств перед Оператором Оператор имеет право уменьшить/взыскать сумму долга из депонированных Абонентом денежных средств или банковской гарантии и/или суммы предоплаты и/или обратить взыскание на предмет залога, если таковые имеются.

10.12 Размер Абонентской платы может быть фиксированной (постоянной) суммой или зависеть от количества активированных и предоставляемых Услуг, телефонных линий или номеров в рамках Основного договора.

10.13 Абонентская плата (ежемесячная плата) подлежит расчету и взиманию с момента активации Услуги до полного приостановления Услуги независимо от обстоятельства пользования услугой, если иное не установлено Оператором.

10.14 В случае расторжения договора постоплатной системы, если выбранные Абонентом Услуги/Тарифный пакет имели включения, то окончательный расчет и взимание абонентской платы будет произведено в соответствии с количеством использованных дней Услуг/Тарифного пакета Абонента.

10.15 Абонент обязан оплачивать абонентскую плату также в том случае, когда по какой-либо причине не пользовался Услугой (если Абонентский Договор не был расторгнут в установленном порядке).

10.16 Абонент настоящим принимает и соглашается, что Оператор вправе в установленном им порядке без какого-либо уведомления обнулить Баланс Абонента в случае его неиспользования Абонентом в установленный срок.

10.17 Оператор вправе по своему усмотрению установить денежный лимит (максимальный отрицательный Баланс) пользования Услугами и другие ограничения по использованию, в пределах которых Абонент может пользоваться Услугами.

10.18 Оператор может изменить подходы к установлению Лимита.

10.19 В случае достижения Абонентом установленного Оператором денежного лимита Оператор вправе ограничить или приостановить предоставление Услуг.

10.20 На основании заявления Абонента Оператор может установить лимит услуг, сумма которого может быть превышена на основании пункта 6.22 настоящих Условий.

10.21 Во время сбоев Биллинговой Системы и проведения работ по Обслуживанию Абоненты Предоплатной системы могут потратить больше, чем их фактический Баланс. В таких случаях при проверке Счета последние обновления Баланса могут быть недоступны Абонентам, что не является основанием для неоплаты суммы, рассчитанной за использованные Услуги.

10.22 Если Абонент уже имеет просроченный долг как минимум за 1 (один) месяц, то для повторной активации предоставляемой Услуги и пользования Услугами обязан полностью оплатить долг и ежемесячную плату текущего месяца (если она установлена).

10.23 В случае активации платных Услуг в постоплатной системе взимание производится по тем же правилам этой системы или из предоплаты, произведенной Абонентом, если иное не установлено Оператором.

10.24 **Если в рамках Основного договора** заключено несколько Договоров или по одному Договору предоставлено несколько счетов или номеров, Оператор имеет право без предварительного уведомления Абонента зачесть или отправить полученные и неиспользованные денежные средства за один Абонентский Договор, Счет или Номер для погашения долга, возникшего по другому Абонентскому Договору, Счету или Номеру Абонента. На Счете Абонента сохраняется та сумма, которая осталась после полного погашения долгов.

10.25 Абонент в любом случае обязан лично уточнить долг расчетного периода и несет ответственность за его своевременную оплату независимо от способа оплаты, факта получения счета или наличия какого-либо возражения относительно представленного счета (в этом случае подлежит оплате неоспариваемая часть). Неполучение или получение счета с опозданием не может служить основанием для неосуществления платежей.

10.26 Абонент может оспорить или представить возражения относительно представленного Оператором счета до окончательного срока оплаты, установленного для данного счета, в противном случае указанный (рассчитанный) в представленном счете долг (рассчитанный платеж) считается безоговорочно принятым Абонентом.

10.27 Неоплата счета не считается представлением возражения относительно него.

10.28 Возражения, заявления и жалобы Абонента относительно счета, качества предоставленных услуг могут быть поданы в письменной форме, по электронной почте, а также по телефону Контакт-центра или посредством посещения Центра продаж и обслуживания. В отдельных случаях на основании запросов, поступивших в Контакт-центр посредством телефонного звонков и не получивших непосредственного разрешения на месте, открывается заявка, которая подлежит обсуждению в рамках общих сроков, установленных для обращений и жалоб. Заявления и жалобы абонента рассматриваются в 10-и дневный срок

максимум со дня подачи заявления и открытия заявки. В случае необходимости дополнительного изучения заявления-жалобы, обработка заявления-жалобы осуществляется в срок не более чем тридцать дней со дня его подачи и открытия заявки, о чем абонент уведомляется заранее (в течение десяти дней), в письменной форме или по электронной почте, по почте или коротким текстовым сообщением либо иным способом, приемлемыми для сторон.

10.29 В случае неосуществления платежей в установленный срок Оператор имеет право начислить пеню за каждый день просрочки в размере 0,1 (ноль целых одна десятая) процента от суммы, подлежащей оплате, в рамках законодательства РА, если иное не установлено Оператором.

10.30 При осуществлении оплаты Абонент должен точно указать тот номер телефона и/или номер Счета и/или номер договора, за который она производится.

10.31 Любое лицо, осуществляющее оплату вместо Абонента (в части осуществления платежей), считается надлежащим образом уполномоченным Абонентом и действующим от его имени.

10.32 Настоящим Абонент безоговорочно дает свое согласие Оператору на внесение исправлений в ошибочные платежи, в том числе на осуществление перевода ошибочного платежа со Счета Абонента правильному адресату.

10.33 Любой платеж, произведенный Абонентом на ошибочный счет (внутри сети), может быть исправлен Оператором в рамках разумных возможностей. Оператор не несет ответственности за ущерб, понесенный Абонентом.

10.34 Ошибочно переведенная сумма возвращается на счет Абонента в том случае, когда лицо, на Счет которого ошибочно переведена сумма, не использовало ее или на его Балансе имеется сумма в соответствующем размере.

10.35 В случае осуществления платежа на счет Абонента постоплатной системы из-за рубежа (также ошибочно переведенной суммы) в случае расторжения Абонентского Договора или в других случаях Оператор имеет право не возвращать Абоненту или лицу, переведшему сумму, всю имеющуюся на счете Абонента сумму или в размере всей суммы платежей, полученных из-за рубежа, если Оператор найдет в этом переводе запрещенное законодательством действие.

### **10.36 Корпоративные Абоненты:**

10.36.1 Услуги Корпоративным Абонентам могут предоставляться на условиях, отличающихся от настоящих Условий, и только по постоплатной системе. Корпоративные Абоненты осуществляют оплату за предоставленные Услуги не позднее срока, указанного в счете, и только в безналичной форме.

10.36.2 В случае нарушения Корпоративным Абонентом сроков оплаты счетов, Оператор имеет право прекратить предоставление услуг по всем телефонным номерам Корпоративного Абонента.

10.36.3 Корпоративный Абонент несет ответственность перед Оператором за своих сотрудников в случае, когда эти сотрудники пользуются Услугами в рамках корпоративного Тарифного Пакета Абонента, если иное не установлено Оператором.

10.36.4 Пользователь Корпоративного Абонента не несет отдельной ответственности за оплату услуг мобильной связи, предоставленных Корпоративному Абоненту.

10.36.5 Обязательства по оплате распространяются на Пользователя только в тех случаях, когда превышен лимит, предоставленный Корпоративным Абонентом, и Пользователь обязан оплачивать своими личными средствами счета за услуги, использованные сверх установленного лимита.

10.37 Абонент настоящим принимает и соглашается с тем, что в случае неиспользования Баланса в течение установленного срока действия, Оператор вправе обнулить баланс Абонента в установленном им порядке без какого-либо уведомления.

10.38 Настоящим Абонент уведомляется, что в случае неоплаты счетов Оператора в установленные сроки, с целью взыскания их в судебном порядке, Оператор приобретает право одновременно по своему усмотрению начислять штраф по нижеприведенной формуле, который Абонент обязан оплатить по первому требованию Оператора:

$$\text{Ш} = \text{Ос} \times \text{Бш} + \text{Ос} \times \text{Бш} \times \text{Кк}$$

Где:

Ш – процентная ставка штрафа, рассчитанная в соответствии с настоящим пунктом

Ос – основная (главная) сумма долга Абонента

Бш – базовая процентная ставка штрафа, предусмотренная настоящим пунктом, которая составляет 21%

Кк – корректирующий коэффициент, который представляет собой частное от суммы всех других штрафов, начисленных Абоненту (делимое), помимо предусмотренного настоящим пунктом, и основной (главной) суммы долга Абонента (делитель).

## РАЗДЕЛ 11

### ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ОГРАНИЧЕНИЕ

11.1 Оператор имеет право ограничить или приостановить предоставляемую(-ые) Услугу(-и), скорость Интернет-услуги, если Абонент:

11.1.1 использует несертифицированное оборудование,

11.1.2 подключил к сети общественной электронной связи такое оборудование, которое несовместимо или влияет на работу сети общественной электронной связи или на возможность других пользоваться услугами общественной электронной связи,

11.1.3 ненадлежащим образом, незаконно или не по назначению использует Услуги,

11.1.4 допущено нарушение какого-либо условия Абонентского Договора,

11.1.5 своевременно и/или полностью не произвел оплату или пополнение Счета за предоставленные Услуги, включая применяемые штрафы, неустойку и другие суммы, установленные Абонентским Договором,

11.1.6 не производил оплату, пополнение счета в течение трех и более месяцев на выделенный номер системы предоплаты Мобильной связи, не использовал номер для исходящих или входящих (голосовых или неголосовых) услуг получения/отправки, услуг отправки коротких сообщений,

11.1.7 при подписке на Услуги представил неверную или неполную информацию или документы, или иным образом не удовлетворены условия подписки,

11.1.8 после получения предупреждения от Оператора о воздержании от действий, указанных в пункте 7.2.2 настоящих Условий, вновь совершено какое-либо из этих действий,

11.1.9 на предоставленном телефонном номере генерируется Трафик подозрительного характера (факты попытки распространения вирусных программ или спама или обоснованные подозрения об этом и т.д.), номер используется с целью направления незаконного трафика с использованием сети оператора или терминации трафика в сеть оператора, или каким-либо образом предпринимается попытка генерировать доходы путем использования технических возможностей Оператора без согласия последнего,

11.1.10 Оператором проводятся работы по поддержанию, ремонту и/или модернизации Сети,

11.1.11 В случаях, предусмотренных пунктами 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3, 11.1.6, 11.1.8 и 11.1.9 настоящих Условий, Оператор имеет право ограничить или приостановить предоставляемую(-ые) Услугу(-и) без предварительного уведомления Абонента.

11.2 В случае ограничения или приостановления Услуги Оператор имеет право:

11.2.1 частично или полностью деактивировать Услугу (входящие, исходящие звонки), ограничить скорость доступа к интернету,

11.2.2 демонтировать свои кабели и Устройства/Оборудование,

11.2.3 требовать оплату за некоторые ограниченные или приостановленные Услуги, которые Абонент не желает приостанавливать, в том числе за сохранение выделенного Абоненту объема сверхскоростного интернета согласно Описанию Предложения и Тарифному Пакету.

11.3 В отдельных случаях порядок и сроки приостановления или ограничения могут быть обусловлены Описанием и условиями Услуг/Тарифного пакета, Предложения.

11.4 После устранения оснований ограничения или Приостановления или истечения срока осуществляется реактивация Услуги без предварительного уведомления.

11.5 Ограничение или Приостановление может быть отменено в случае оплаты Абонентом всех долгов, штрафов и других сумм, установленных Абонентским Договором перед Оператором, а также всех расходов, понесенных Оператором в связи со сбором этих платежей, если иное не установлено Оператором.

11.6 Ограничение Услуги не освобождает Абонента от обязанности оплаты ежемесячного платежа и других накопленных долгов за предоставленные дополнительные услуги в отчетном месяце.

11.7 Невыполненные обязательства в течение периода Ограничения или Приостановления подлежат исполнению в порядке и сроки, установленные Абонентским Договором.

11.8 Если Абонент является пользователем более чем одного Счета или Услуги и имеет задолженность перед Оператором по какой-либо Услуге, Оператор имеет право ограничить или приостановить все предоставляемые Услуги (Номера) до полного погашения задолженности.

11.9 Исходя из соображений безопасности, Оператор вправе ограничить или приостановить предоставление Услуги, предварительно уведомив об этом Абонента, или попросить временно прекратить пользование Услугой. Ответственность за риски, возникшие в результате невыполнения требования, несет Абонент.

11.10 Оператор имеет право ограничить или приостановить звонок Абонента в Контактный центр Дирекции по обслуживанию клиентов, если:

11.10.1 Абонентом периодически допускалось неуважительное или явно пренебрежительное отношение к моральным нормам или проявлялось поведение по отношению к сотруднику компании, независимо от цели обращения к сотруднику или любого другого способа общения с последним, которое выражалось в оскорблении или унижении или ругани или непристойных выражениях или любым другим способом, порочащим честь, достоинство или деловую репутацию сотрудника или Оператора, или каким-либо образом нарушался или препятствовался нормальный режим работы.

11.10.2 Аудиозапись телефонного звонка, сделанная компанией в целях улучшения качества обслуживания, сообщения по электронной почте, социальным сетям, а также на официальном сайте Оператора, в приложении My Team, на платформах, предназначенных для письменного обслуживания, могут служить основанием для ограничения, приостановления звонков и других средств коммуникации Абонента в Контактный центр Оператора или в дальнейшем, при необходимости, быть представлены или использованы как доказательство поведения Абонента в компетентных органах.

11.11 Абонент имеет право:

11.11.1 приостановить Услуги, предоставляемые по фиксированной сети, на срок от одного месяца до одного года, письменно уведомив о таком приостановлении не менее чем за десять дней и выполнив все остальные обязательства, предусмотренные Договором в связи с приостановлением услуг.

11.11.2 временно приостановить предоставляемые ему другие услуги на срок не более двух месяцев. После подачи соответствующего заявления Абонент обязан полностью оплатить установленную Оператором плату, погасить имеющуюся задолженность.

11.11.3 Один раз в год, на срок не более 60 (шестидесяти) дней, приостановить услуги, предоставляемые Пакетом услуг (далее также FMC). На время приостановки предоставление услуг, входящих в пакет FMC, прекращается, за исключением мобильной составляющей, за которую Абонент обязан производить оплату согласно тарифам услуг мобильной связи, установленным соответствующим приказом Общества. В случае подачи заявления о приостановке Абонент обязан полностью погасить задолженность по пакету FMC, имеющуюся на дату подачи заявления.

11.12 В случае заключения с Абонентом Договора (Соглашения) с обязательством оставаться Абонентом Оператора на определенный срок, при временном приостановлении предоставления Услуги срок приостановки (за исключением пакета FMC) не включается в расчет указанного срока, а срок действия обязательства оставаться Абонентом продлевается пропорционально сроку приостановки.

11.13 Во время Приостановления/ограничения Услуг имеющиеся на Счете Абонента бонусы, автоматически сгенерированные предложения и другие привилегии могут быть обнулены согласно предложению Услуги и Тарифному Пакету.

## **РАЗДЕЛ 12**

### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

12.1 Абонент гарантирует, что обладает соответствующими полномочиями для разрешения монтажа кабелей и установки Устройств и/или Оборудования, необходимых для предоставления Услуг на Территории, указанной в Заявке. Абонент обязан возместить Оператору весь ущерб, понесенный Оператором в связи со всеми требованиями третьих лиц, связанными с указанным в настоящем пункте.

12.2 Абонент признает, что Оператор имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Абонентский Договор (о предоставлении Услуг по Фиксированной сети на Территории) в случае обоснованного требования (требований) третьих лиц к Оператору в связи с указанным в пункте 12.1 настоящих Условий, причем в случае расторжения Абонентского Договора (Договоров) с

обязательством оставаться Абонентом на определенный срок, Абонент несет риск соответствующего обязательства.

12.3 В пределах, разрешенных законом, Оператор и настоящим Абонент отказываются от предъявления друг другу требований о возмещении косвенных убытков и упущенной выгоды, связанных с Услугами, предоставляемыми в соответствии с Абонентским Договором.

12.4 Размер ответственности Оператора рассчитывается из ежемесячной суммы, начисляемой за данный месяц, пропорционально периоду невозможности пользования услугами и не может превышать её.

### **12.5 Оператор не несет никакой ответственности:**

12.5.1 За непредоставление или ненадлежащее предоставление Услуг, если это является следствием Работ по Обслуживанию и/или обстоятельств и факторов, определенных в пункте 6.19 настоящих Условий, и/или подобных других событий;

12.5.2 За ущерб, причиненный Абоненту посредством приобретенного у Оператора оборудования или SIM-карты, а также за ущерб, причиненный оборудованию или SIM-карте Абонентом и другими лицами;

12.5.3 Если Абонент пользуется Услугами ненадлежащим или незаконным образом;

12.5.4 За качество услуг, предоставляемых другими операторами и лицами, и услуг, предоставляемых Абоненту третьими лицами или через них с использованием Сети Оператора или других технических средств, и не предоставляет никаких гарантий в связи с этим, в том числе за счета, представленные в связи с ними. При необходимости для обеспечения доступности таких услуг Абоненту Оператор может выступать агентом Абонента в отношениях с третьими лицами, действуя от своего имени и за счет Абонента;

12.5.5 За перерывы, отключения, сбои или изменения в определенных видах Услуг, возникшие вследствие сбоя или прекращения сигналов или Услуг, передаваемых или предоставляемых через его партнеров (в том числе иностранных) или агентов;

12.5.6 Оператор гарантирует способность предоставления тока заявленной мощности зарядной станции, однако не несет никакой ответственности за качество и скорость зарядки в связи с особенностями, неисправностями или недостатками электромобиля Абонента;

12.5.7 За неправильную работу приложения Team Energy и сбои связи, которые произошли вследствие неисправности мобильного устройства Абонента;

12.5.8 За невозможность доступа к ЭЗС в случае препятствования входу других транспортных средств или несвоевременного освобождения зарядного порта другими электромобилями, а также в случае препятствования со стороны других лиц;

12.5.9 За безопасность и сохранность электромобиля и/или иного имущества Абонента/Клиента при получении услуг и/или парковке на стоянке у ЭЗС;

12.5.10 В случае других условий технической безопасности.

## **12.6 Абонент несет ответственность:**

12.6.1 За ущерб, причиненный Оператору или третьим лицам или их имуществу в случае использования Услуг с нарушением настоящих Условий;

12.6.2 За сохранность Устройства и/или Оборудования, его принадлежностей, кабелей и других аксессуаров, а в случае их порчи, неправильного использования, утери, повреждения или хищения – за возмещение причиненного Оператору ущерба;

12.6.3 За совершаемые им операции (электронные платежи, покупки и т.д.), участие в электронных играх и других играх с выигрышем, их последствия и риски посредством предоставленного Оператором доступа к Услугам;

12.6.4 За любую информацию, отправленную на предоставленные Абонентом Оператору средства связи, в том числе за доступность персональных данных лицам, имеющим доступ к тем же средствам связи, и за последствия этого;

12.6.5 За получение необходимых разрешений на монтаж кабелей и установку Устройств и/или Оборудования на Территории предоставления Услуг, а также за ущерб, причиненный в результате этого третьей стороне;

12.6.6 За ознакомление с изменениями настоящих Условий, Абонентского Договора, Зоны Покрытия Сети, перечня Услуг, тарифов и Правил, Порядков после заключения Абонентского Договора;

12.6.7 За оплату долгов, возникших за использованные Услуги во всех случаях, предусмотренных настоящими Условиями, в том числе за оплату долга, образовавшегося вследствие превышения денежного лимита или фактического Баланса;

12.6.8 За любое использование Услуг третьими лицами посредством своего Устройства, SIM-карты, Номера или оборудования и за негативные последствия такого использования, включая обязательство погашения долгов (в случаях использования предоставленного Оператором оборудования, SIM-карты неуполномоченным лицом, их владельцем считается Абонент, а осуществленные действия считаются совершенными от имени и в интересах Абонента);

12.6.9 За ущерб, причиненный Оператору вследствие действия или бездействия Абонента в случае отправки вирусных программ и/или спама с конечного оборудования Абонента.

## **12.7 Абонент обязан:**

12.7.1 До информирования Оператора о какой-либо проблеме проверить оборудование и убедиться, что причиной не является его оборудование и проблема находится вне контроля Абонента;

12.7.2 Если причиной проблемы является Сеть Оператора или она находится под контролем Оператора, немедленно информировать Оператора, чтобы последний предпринял соответствующие меры (в случае позднего информирования Оператора, Оператор не несет ответственности за риски, возникшие в период, предшествующий информированию).

12.8 Абонент лишается права предъявлять какие-либо требования, связанные с предоставляемой Услугой или ее качеством, если он не информировал Оператора о возникших проблемах в краткие сроки, вследствие чего упускается техническая возможность подтверждения наличия проблем, связанных с качеством Услуги, и выяснения их причин.

12.9 В случае информирования Оператора Абонентом в установленном порядке об утере или хищении SIM-карты, Устройства или оборудования и требования Абонента о приостановлении Услуг, Оператор вправе до выполнения требования предпринять все необходимые меры для идентификации личности Абонента, однако не несет ответственности за подобные требования, представляемые неуполномоченным лицом, и их выполнение.

12.10 Стороны не несут ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, принятых по настоящим Условиям, если причиной является воздействие непреодолимой силы (форс-мажора).

Настоящим Абонент соглашается, что ухудшение финансового положения не может рассматриваться как форс-мажор, и Абонент обязан полностью оплатить предоставленные Услуги.

12.11 В тех случаях, когда для надлежащего предоставления Услуг (обнаружения и исправления причин сбоев) необходимо посещение соответствующего специалиста Оператора на Территорию, то в случае несоздания Абонентом такой возможности, Абонент лишается права предъявлять Оператору какие-либо требования, связанные с предоставлением Услуги или ее качеством.

12.12 Настоящим Абонент признает и соглашается с тем, что если без предварительного согласия Оператора он (и/или действующее с его ведома или по его указанию третье лицо) распространяет (любыми способами) заявления, рекламу, публичные предложения, направленные на передачу (отчуждение) другому лицу предоставленного Абонентским Договором Номера (независимо от типа Номера и факта оплаты Оператору за его использование) и/или права Абонента на его использование, то это будет рассматриваться как нарушение Абонентского Договора со стороны Абонента, в случае чего Оператор имеет право (уведомив об этом Абонента):

12.12.1 деактивировать, заблокировать предоставленный(ые) Абоненту Номер(а),

12.12.2 расторгнуть Абонентский Договор в части данного(ых) Номера(ов),

12.12.3 применить иные меры ответственности, предусмотренные Абонентским Договором.

12.13 Абонент настоящим признает и соглашается с тем, что в случае раскрытия Оператором информации (персональных данных) об Абоненте в порядке, установленном настоящими

Условиями, Политикой обработки персональных данных или законодательством РА, он не имеет права требовать от Оператора какой-либо компенсации.

## РАЗДЕЛ 13

### РАСТОРЖЕНИЕ

13.1 Абонентский договор может быть расторгнут как по инициативе Абонента, так и Оператора. Соглашение о расторжении Договора может быть заключено в том же порядке, в котором был заключен Договор.

13.2 Оператор имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Абонентский Договор, если:

13.2.1 для заключения договора, соответствующей регистрации данных абонента в системах оператора и активации услуги абонентом не представлен или представлен неверный пакет документов,

13.2.2 платежи за Услугу не были произведены в сроки, предусмотренные Абонентским Договором,

13.2.3 Абонент нарушил положения Абонентского Договора, настоящих Условий или условия, установленные для Специальных предложений,

13.2.4 после заключения Абонентского договора на оказание услуг фиксированной сети выяснилось отсутствие или исчерпание технических условий на данной территории,

13.2.5 Абонент не создал возможность для проведения работ по прокладке линии, установке и настройке Устройства и подключению его к Сети Оператора по указанному в заявлении адресу (на Территории) или отказывается от услуги до начала работ по установке,

13.2.6 Услуги/Тарифный пакет, Услуга, действующие в рамках Предоплатной или Постоплатной системы, прекращаются Оператором и/или оказание этих услуг финансово нецелесообразно или технически более невозможно,

13.2.7 Договор считается расторгнутым, если Абоненты, пользующиеся данными Услугами/Тарифным пакетом, Услугой, были уведомлены об этом и не приняли предложение Оператора о переходе на какой-либо другой Тарифный пакет в установленный срок,

13.2.8 после приостановления Услуги не были реактивированы в установленном порядке и сроки, к Оператору обратился фактический пользователь номера мобильной связи и в соответствии с установленным Порядком представил достоверные данные о том, что данный Номер (SIM-карта) используется и владеется им (фактически принадлежит ему),

13.2.9 к Оператору обратилось лицо, имеющее право собственности/пользования на территорию оказания услуги по Фиксированной сети, и представило достоверные данные об этом,

13.2.10 Абонент не желает получать какую-либо Услугу, указанную в Абонентском Договоре, но отказывается подписать соответствующее заявление (соглашение) об этом и продолжает пользоваться другой(ими) подписанной(ыми) Услугой(ами). Абонентский Договор в части неоказанной(ых) Услуг(и) считается измененным (если Оператор не против такого изменения и/или это изменение не влечет за собой каких-либо нежелательных последствий для Оператора), и ответственность за все негативные последствия, возникшие в результате недокументального закрепления этого изменения в Абонентском Договоре, несет Абонент.

13.2.11 В течение трех месяцев с момента заключения Абонентского Договора номер, привязанный к SIM-карте Предоплатной системы, не был активирован. Договор, заключенный в рамках Основного Договора, считается расторгнутым в части неактивированного номера.

13.2.12 В течение трех и более месяцев на номер Предоплатной системы с отрицательным или нулевым балансом не производилась оплата, пополнение счета, номер не использовался для исходящих или входящих (голосовых или неголосовых) услуг, отправки исходящих коротких сообщений (через три месяца (90 дней) после расторжения Договора номер подлежит продаже),

13.2.13 В течение трех и более месяцев на номер Предоплатной системы мобильной связи с положительным балансом не производилась оплата, пополнение счета, номер не использовался для исходящих или входящих (голосовых или неголосовых) услуг, отправки коротких сообщений. Номер с положительным балансом сохраняется в течение 12 (двенадцати) месяцев. В указанный период Договор можно перезаключить, после окончания которого восстановление того же номера возможно по доступности номера.

13.2.14 В установленный срок ограничения оказания Услуг в результате неоплаты Абонентом Постоплатной системы не были предприняты действия (оплата) по повторному подключению Услуги. Через три месяца (90 дней) после расторжения Договора номер подлежит продаже.

13.2.15 Лицензии и/или разрешения Оператора прекращены.

13.2.16 В иных случаях, установленных законодательством РА, настоящими Условиями и Абонентским Договором.

13.3 Расторжение Договора по пунктам 13.2.5, 13.2.10, 13.2.12, 13.8 настоящего Раздела осуществляется без предварительного уведомления Абонента.

13.4 Через три месяца после расторжения Договора по инициативе Оператора, а в случае расторжения договора по инициативе Абонента на следующий же день, номер считается свободным и подлежит продаже.

13.5 Абонент имеет право:

13.5.1 расторгнуть Абонентский Договор, погасив все долги перед последним, в том числе в результате окончательного расчета, а также вернуть полученное Устройство, оборудование актом приема-передачи в установленные сроки (если иное не предусмотрено договором, заключенным между Сторонами). В случае невозврата Устройства/оборудования рассчитывается и формируется окончательный счет, в который включается штраф в размере полной стоимости устройства.

13.5.2 В случае несогласия с ухудшающими правовое положение Абонента изменениями и дополнениями, предусмотренными Договором, до вступления изменений и дополнений в силу (за исключением случаев, когда такие изменения и дополнения обусловлены требованиями, установленными законодательством Республики Армения) может в одностороннем порядке расторгнуть Договор без дополнительных штрафных санкций или пени, а в случае Договоров, предусматривающих автоматическое продление при условии возникновения абонентского обязательства в течение определенного срока – письменно уведомив об этом Оператора в течение 30 дней с момента автоматического продления срока действия.

Если Абонент не уведомит Оператора о своем намерении расторгнуть Договор в указанные сроки и продолжит пользоваться Услугами, предложение Оператора о внесении изменений/дополнений, ухудшающих правовое положение Абонента, считается принятым Абонентом (акцептированным).

13.6 Для расторжения Абонентского договора Абоненту необходимо обратиться в Центр продаж и обслуживания Оператора и заполнить форму заявления-заявки, если в данный момент иное не установлено Оператором, а в случае Договоров, заключенных в электронном виде через приложение «My Team», Абонент может (имеет возможность) расторгнуть его в том же порядке.

13.7 Если Абонент имеет обязательство оставаться Абонентом в течение срока, установленного Абонентским Договором (Соглашением), расторжение договора осуществляется в соответствии с условиями этих обязательств.

13.8 В случае Переносимости Номера из Сети Оператора в другую сеть Абонентский Договор в части переносимого Номера считается расторгнутым с момента переноса, независимо от баланса Абонента у Оператора.

13.9 Расторжение Абонентского Договора, независимо от его оснований, не освобождает Абонента от надлежащего исполнения обязательств Абонента перед Оператором до момента расторжения и в

связи с ним, то есть оплатить долг Абонента, все применимые штрафы, отступные или иные платежи, установленные Абонентским Договором.

13.10 В случае расторжения Абонентского Договора (за исключением предоплатной подписки) для получения положительного Баланса (остатка) на Счете Абонента после погашения всех долгов Абонента перед Оператором (в том числе штрафов и т.д.) Абонент обязан в течение 6 (шесть) месяцев подать заявление в Центр продаж и обслуживания в установленной Оператором форме. Возврат остатка осуществляется только безналичным способом.

13.11 В случае расторжения Абонентского Договора Предоплатной системы неиспользованная/предоплаченная сумма возврату не подлежит.

## **РАЗДЕЛ 14**

### **БЕЗОПАСНОСТЬ**

14.1 Оператор не несет ответственности за спам, отправленный третьими лицами, осуществленную хакерскую деятельность, передачу вирусов и причиненный в результате этого ущерб Абоненту. Абонент обязан самостоятельно защищать свое конечное оборудование и системы от вирусов и несанкционированного вмешательства других лиц и несет ответственность за ущерб, причиненный Оператору и/или другим лицам в результате таких вирусов или несанкционированного вмешательства, а также за погашение долгов, возникших в результате таких вирусов или несанкционированного вмешательства.

14.2 Оператор не несет ответственности за точность, законность и качество информации и контента, полученных посредством Услуг и Сети Оператора, в том числе за содержание звонков и сообщений, если Оператор не является их исключительным правообладателем. Любая информация, услуга или контент, полученные, передаваемые или используемые посредством Сети Оператора, используются на риск и ответственность Абонента, и Абонент несет риски, связанные с нарушением прав интеллектуальной собственности, а также с их незаконным использованием.

14.3 Оператор имеет право записывать разговоры Абонента с сотрудниками Контактного центра или Центров продаж и обслуживания Оператора в целях повышения качества обслуживания Услуг и/или телефонных звонков абонентов, а также исходя из соображений безопасности. С момента заключения Абонентского Договора Абонент дает свое согласие на такую запись и принимает, что такие записи имеют силу доказательства.

## **РАЗДЕЛ 15**

### **ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

15.1 Заключая Абонентский Договор, Абонент дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Уведомлением об обработке персональных данных/политикой защиты персональных данных, опубликованной на интернет-сайте Оператора.

Подробнее: [https://www.telecomarmenia.am/file\\_manager/privacy\\_policy/privacy\\_policy.pdf](https://www.telecomarmenia.am/file_manager/privacy_policy/privacy_policy.pdf)

15.2 Оператор вправе раскрывать информацию о платежах, долгах, привычках платежей или обязательствах или их исполнении за использованные его абонентами услуги в порядке и пределах, предусмотренных законами РА "Об обороте кредитной информации и деятельности кредитных бюро", "Об электронной связи" и другими законами РА.

15.3 Оператор или его партнеры, как часть маркетинговой или коммерческой деятельности, а также для сбора долгов или уточнения и обновления Персональных данных Абонента, могут связываться с Абонентом в письменной форме, по телефону, посредством услуги SMS или иным образом, используя персональные данные Абонента. Указанное включает также отправку Абоненту информационных и рекламных сообщений об услугах, оказываемых Оператором. Настоящим Абонент разрешает связываться с ним таким образом.

15.4 Абонент обязан при подписке и в течение всего срока действия Абонентского Договора обеспечивать точность и достоверность информации, предоставляемой Оператору, и несет за это ответственность. Абонент обязан надлежащим образом информировать Оператора об изменениях в зарегистрированных о нем сведениях (адрес, персональные данные, банковские данные, организационно-правовая форма, фирменное наименование и т.д.) в кратчайшие сроки с момента вступления в юридическую силу этих изменений. Все возможные риски (негативные последствия), связанные с несообщением Оператору об этих изменениях, несет Абонент.

## **РАЗДЕЛ 16**

### **НАДЛЕЖАЩЕЕ УВЕДОМЛЕНИЕ**

16.1 Адрес, указанный Абонентом в заявлении, а также контактный номер телефона считаются основанием для всех последующих действий, в том числе уведомлений. Уведомление будет считаться надлежаще выполненным, если оно отправлено по указанному абонентом адресу, контактному номеру телефона (SMS), независимо от факта его получения абонентом.

16.2 Уведомления, в том числе счета и заявления, отправленные Абонентом и Оператором в рамках Абонентского Договора, считаются надлежащими, если они вручены лично или отправлены электронными или иными средствами связи по адресам проживания/регистрации/юридической или фактической деятельности и/или адресам электронной почты и/или номерам телефонов, указанным в Абонентском Договоре, если иное не установлено Абонентским Договором.

16.3 Абонент признает и согласен с тем, что в случае возникновения споров между ним и Оператором при разрешении спора в судебном порядке (как в порядке искового производства, так

и в порядке производства по делам о вынесении платежного поручения), а также в порядке арбитражного производства, все уведомления, связанные с производством, отправляются как Абоненту, так и Оператору электронными или иными средствами связи на адрес(а) электронной почты и/или номер(а) телефона, указанные в Абонентском Договоре и/или в Соглашении об электронной/цифровой подписи ручкой и/или в других соглашениях, между Абонентом и судом (любой судебной инстанцией), а также Арбитражем, Абонентом и Оператором, Оператором и судом (любой судебной инстанцией), а также Арбитражем. Настоящим Абонент соглашается, что уведомления, сделанные любым из способов, указанных в настоящем пункте, считаются надлежащими, и для них не устанавливается требование обратного уведомления (информирования) о получении (прочтении), за исключением уведомлений, сделанных по электронной почте, в случае которых Абонент считается надлежащим образом уведомленным, когда имеется электронное подтверждение о получении уведомления (даже если отсутствует электронное подтверждение о его прочтении). Для целей настоящего пункта адресом электронной почты Оператора является [court@telecomarmenia.am](mailto:court@telecomarmenia.am).

## РАЗДЕЛ 17

### УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

17.1 Настоящие Условия и Абонентский Договор регулируются и толкуются в соответствии с законодательством РА.

17.2 Денежные (имущественные) споры (далее - Спор), возникшие между Оператором и Абонентом в связи с настоящими Условиями или Абонентским Договором, могут быть переданы любой из Сторон на рассмотрение суда (далее - Суд) или Нотариальной палаты РА в порядке, установленном законодательством РА и в соответствии с ним, или на рассмотрение

- ООО "Арбитраж" (далее - Арбитраж 1) или
- ООО "Международный Арбитражный суд" (далее - Арбитраж 2) или
- Учреждения Арбитражного суда НПО "Объединение правовой поддержки предпринимателей, инвесторов" (далее - Арбитраж 3) или
- Учреждения "Финансовый арбитраж Союза банков Армении" (далее - Арбитраж 4) или
- ЗАО "Кредит компромисс" (далее - Арбитраж 5) или
- Учреждения "Постоянно действующее арбитражное учреждение при Торгово-промышленной палате РА" (далее - Арбитраж 6, а каждый из указанных арбитражей в отдельности или все вместе - Арбитраж)
- Для разрешения в соответствии с Законом РА "О коммерческом арбитраже", иными нормативными правовыми актами РА, действующим на момент предъявления требования (вынесения решения) регламентом Арбитража.

17.3 По усмотрению Стороны, передача Спора на рассмотрение какого-либо Арбитража или Суда или Нотариальной палаты РА в рамках настоящих Условий или Абонентского Договора является основанием для его разрешения по существу соответственно Арбитражем или Судом или Нотариальной палатой РА.

17.4 Рассмотрение Спора одним из органов, указанных в пункте 17.2 настоящих Условий (принятие к производству), исключает рассмотрение Спора другими органами, указанными в том же пункте, а в случае начатого (возбужденного) рассмотрения является основанием для оставления Спора (иска, заявления о вынесении платежного поручения, заявления о вынесении распоряжения о взыскании суммы, требования и т.д.) без рассмотрения (прекращения или приостановления рассмотрения требования).

17.5 Споры, возникшие между Оператором и Абонентом в связи с настоящими Условиями или Абонентским Договором и не указанные в пункте 17.2 настоящих Условий, подлежат разрешению в судах РА, а споры, возникшие между Оператором и Абонентами, не имеющими регистрации в РА (гражданами РА, иностранными гражданами и лицами без гражданства), в связи с настоящими Условиями или Абонентским Договором и не указанные в пункте 17.2 настоящих Условий, подлежат разрешению в суде общей юрисдикции первой инстанции города Еревана в соответствии со статьей 23 Гражданского процессуального кодекса РА.

17.6 Для всех целей разрешения споров, установленных в разделе 17 "Урегулирование разногласий" настоящих Условий, применяются положения пункта 16.3 настоящих Условий об уведомлении.

## **РАЗДЕЛ 18**

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

18.1 Настоящие Условия вступают в силу с 12 апреля 2021 года.

Если до вступления в силу настоящих Условий Абонент заключил с Оператором Абонентский договор и/или пользуется услугами, оказываемыми Оператором, то с момента опубликования настоящих Условий с изменениями и дополнениями на интернет-сайте компании действуют эти Условия. Если Абонент в течение 10-дневного срока продолжает пользоваться Услугами Оператора, то настоящие Условия считаются согласованными (акцептованными) Абонентом и принятыми к действию.

18.2 Действующие на день вступления в силу настоящих Условий Услуги/Тарифные Пакеты, Описания Предложений, опубликованные тарифы на Услуги (Прейскурант), Порядки и Правила остаются в силе.

18.3 Абонентский Договор и вносимые в него изменения, дополнения, составляющие его неотъемлемую часть или относящиеся к нему иные документы и уведомления могут быть удостоверены путем проставления подписей и/или печатей на бумажных экземплярах, подписания

в электронном виде, факсимильного воспроизведения печати и подписи или иным образом, установленным Оператором.

18.4 Оператор вправе объявлять акции (стимулирующие предложения) и/или скидки, которые в объявленный период будут являться дополнением к Абонентскому Договору и его неотъемлемой частью. Эта информация, в том числе порядок их принятия Абонентом, публикуется на Интернет-сайте Оператора и/или становится доступной в Центрах продаж и обслуживания.

18.5 Оператор имеет право в любое время (в одностороннем порядке) вносить изменения и дополнения в Абонентский Договор, в том числе в настоящие Условия, Тарифы на Услуги, Тарифные пакеты.

18.6 Изменения, дополнения, благоприятные для Абонента, вступают в силу с даты опубликования на официальном интернет-сайте Оператора или в день, указанный в публикации. По усмотрению Оператора Абоненты могут быть уведомлены об этих изменениях/дополнениях также иными способами, в том числе посредством коротких сообщений (SMS), за исключением случаев, когда Абонент в письменном порядке отказался от получения уведомления, указанного в настоящем пункте.

18.7 Изменения и дополнения, ухудшающие правовое положение Абонента, предусмотренные Договорами, вступают в силу по истечении 30 (тридцати) дней с момента их публикации на сайте Оператора, уведомления Абонентов посредством коротких сообщений (SMS) или автоматических телефонных звонков либо иным способом, за исключением случаев письменного отказа Абонента от получения уведомления, указанного в настоящем пункте. Уведомление о первоначальном сроке действия Договоров, заключенных с обязательством подписки на определенный срок и предусматривающих автоматическое продление, а также об истечении каждого срока действия, установленного в результате продления, осуществляется не менее чем за 5 дней до истечения срока действия Договоров и должно включать в себя информацию об условиях автоматического продления, за исключением случаев, когда Абонент письменно отказался от получения уведомления, указанного в настоящем пункте.

18.8 Абонент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор подписки в порядке, указанном в пункте 13.5.2 настоящих Условий.

18.9 В результате одностороннего расторжения Договора по основанию ухудшения правового положения абонента, указанному в пункте 18.7 настоящих Условий, с Абонента не взимается какая-либо дополнительная плата (пеня, штраф или отступные).

18.10 Учитывая то обстоятельство, что согласно пункту 18.5 настоящих Условий Оператор имеет право периодически вносить изменения в настоящие Условия, Абонентский Договор, Тарифы на Услуги, Абонент безоговорочно принимает, что в случае противоречия между опубликованными на Интернет-сайте вариантами Условий оказания услуг, тарифов, Описаний Предложений, а также

Порядков/Правил и иных вариантов, действуют Условия, тарифы, Описания Предложения, Порядки и Правила, опубликованные на Интернет-сайте с последней датой.

18.11 Абонент обязан самостоятельно следить (проверять) за изменениями, вносимыми Оператором в настоящие Условия, Абонентский Договор, которые публикуются на Интернет-сайте Оператора и/или представляются в Центрах продаж и обслуживания.

18.12 Оператор имеет право полностью или частично передать свои права или уступить свои обязательства по Абонентскому Договору другому лицу без согласия Абонента.

18.13 Иные взаимоотношения Оператора и Абонента, не урегулированные Абонентским Договором, регулируются в соответствии с действующим законодательством РА.

18.14 В случае признания какого-либо положения Абонентского Договора недействительным или ничтожным остальные положения не изменяются и остаются в силе.

18.15 Настоящие Условия, Абонентский Договор составлены на армянском языке, но могут быть переведены и параллельно опубликованы также на других языках. В случае противоречия между публикациями на армянском и другом языке преимущественную силу имеет армянский вариант.

## **РАЗДЕЛ 19**

### **ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

19.1 Настоящие Условия применяются ко всем предыдущим Договорам (подпискам), заключенным между Сторонами до вступления в силу настоящих Условий, и к Услугам, оказываемым на их основании.

#### **Реквизиты Оператора**

**Открытое акционерное общество "Телеком Армения"**

**Адрес: РА, Ереван, проспект Азатутян 24/1**

**Интернет-сайт: [www.telecomarmenia.am](http://www.telecomarmenia.am)**