

ПУБЛИЧНЫЕ УСЛОВИЯ предоставления услуг, опций и сервисов, с использованием Контакт-центра

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Публичные условия (далее – ПУ) регулируют отношения, возникающие между СЗАО «Интерднестрком» (далее – Оператор) и абонентами при пользовании услугами, опциями и сервисами (далее – Услуги) и дистанционном управлении Услугами, предоставляемыми посредством Контакт-центра, которые состоят из двух систем:

1.1.1. Информационно-справочной системы (ИСС) - возможность получения Абонентом информации об Услугах, доступа к дополнительным Услугам Оператора или других поставщиков услуг через оператора Контакт-центра;

1.1.2. Автоматизированной системы самообслуживания абонентов (АССА) - возможность автоматического получения Абонентом информации о состоянии лицевого счета и управления дополнительными Услугами посредством автоинформатора.

1.2. Настоящие ПУ являются публичным предложением любому Абоненту на предоставление Услуг Контакт-центра и дистанционное управление Услугами. В соответствии со статьей 455 ГК ПМР безусловным принятием (акцептом) настоящих ПУ считается звонок Абонента на номера Контакт-центра или на соответствующий номер Услуги. С момента акцепта ПУ любым из указанных способов все действия в отношении услуг, управления Услугами, считаются безусловно действиями, совершенными лично Абонентом.

II. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Доступ к Услугам осуществляется Абонентом путем набора номеров дозвона на Контакт-центр или дозвон на соответствующий номер Услуги.

2.2. Любые обращения к Услугам и действия, имевшие место с использованием идентификатора Абонента, признаются безусловным фактом оказания Услуги Абоненту.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

3.1. Оператор обязуется:

3.1.1. Предоставлять Услуги в соответствии с настоящими ПУ и тарифами Оператора;

3.1.2. Обеспечивать бесперебойную работу сервисов доступа в пределах зоны ответственности Оператора;

3.1.3. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных Абонента.

3.2. Оператор вправе:

3.2.1. Приостанавливать предоставление Услуг в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом настоящих ПУ, несвоевременной или неполной оплаты оказанных услуг;

3.2.2. Самостоятельно устанавливать и изменять перечень (номенклатуру, описание) Услуг и тарифов;

3.2.3. Самостоятельно определять состав сервисов, способов доступа к ним, их структуру и визуализацию, а также вносить изменения при внедрении новых продуктов и Услуг, в том числе предоставлять доступ в новые сервисы без предварительного уведомления Абонента.

3.2.4. Размещать рекламную и/или иную информацию в любом разделе Услуг и ресурсов, прерывать демонстрацию информации рекламной информацией.

3.3. Оператор в период с момента акцепта Абонентом настоящих ПУ и до момента достижения цели обработки персональных данных обрабатывает данные Абонента с использованием программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимаются реализация одного или совокупности действий по сбору, систематизации, хранению, изменению, дополнению, использованию, предоставлению, распространению, передаче, обезличиванию и уничтожению персональных данных.

3.4. Оператор пользуется иными правами и несет обязанности, вытекающие из прав и обязанностей Абонента.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

4.1. Абонент обязуется:

4.1.1. Перед началом пользования услугами Контакт-Центра или ИИС, АССА ознакомиться и согласиться с настоящими ПУ;

4.1.2. Оплачивать услуги в соответствии с тарифами Оператора;

4.1.3. Использовать услуги только легальным образом. При этом, Абонент принимает на

себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им посредством услуги, а также за ущерб, понесенный в результате использования услуг;

4.1.4. Принимать самостоятельно все необходимые меры по предотвращению использования третьими лицами его абонентского устройства/ абонентского номера /идентификатора. Абонент несет ответственность за заказанные Услуги, полученные посредством оформления заказа при звонке с использованием абонентского номера Абонента или иного номера сотовой сети или телефонной сети общего пользования, на лицевом счете/ точке доступа, которые Абонент указал при оформлении.

4.1.5. Соблюдать общепринятые нормы пользования Услугами и не нарушать прав и законных интересов третьих лиц;

4.1.6. Следить за состоянием своего лицевого счета, своевременно оплачивать предоставленные Услуги.

4.2. Абонент вправе внести изменения в перечень заказанных Услуг или отказаться от них путем набора номеров дозвона на Контакт-центр или на соответствующий номер Услуги.

4.3. При исполнении настоящих ПУ Абонент дает согласие Оператору на обработку его персональных данных и иных сведений, ставших известным Оператору в процессе оказания услуг, а также их передачу третьим лицам, в том числе осуществляющим правоприменительные функции, в случаях и для целей, не запрещенных действующим законодательством. В случае если Абонент решил отозвать свое согласие на обработку персональных данных, Оператор ограничивает предоставление услуг. В случае отзыва согласия Абонента на обработку персональных данных, так же после достижения целей, Оператор может уничтожить предоставленные персональные данные.

4.4. Абонент пользуется иными правами и несет обязанности, вытекающие из прав и обязанностей Оператора.

V. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость Услуг определяется в виде тарифов, устанавливаемых Оператором самостоятельно. Перечень Услуг и тарифов размещается на веб-сайте Оператора. Оператор может изменять действующие тарифы и порядок их применения. В случае несогласия с изменениями Абонент имеет право прекратить пользование услугами.

5.2. Услуга тарифицируется по абонентскому номеру, с которого осуществлен дозвон на номера Контакт-центра или АССА, или на лицевом счете, на котором производится заказ Услуг. При этом плата за трафик (время соединения) не взимается. Безусловным подтверждением факта оказания Услуг являются данные аппаратуры учета и тарификации Оператора. Оператор оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги, если остаток на лицевом счете Абонента становится отрицательным.

5.3. Абонент уполномочивает Оператора взимать оплату за все Услуги, предоставленные любому, кто обращается к Услуге от имени Абонента с его абонентского номера или иного номера сотовой сети или телефонной сети общего пользования или указывая другие данные по лицевому счету при оформлении заказа.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение требований настоящих ПУ Абонент и Оператор несут ответственность в соответствии с действующим законодательством, положениями настоящих ПУ.

6.2. Абонент, соглашаясь с настоящими ПУ подтверждает, что не будет использовать предоставленный доступ в незаконных целях, а именно совершать любые действия, направленные на разрушение нравственных устоев общества, общечеловеческих ценностей, имеющие целью пропаганду войны, насилия, порнографии, жестокости и терроризма, разжигание социальной, расовой, религиозной и национальной вражды, ущемление чести и достоинства или деловой репутации граждан, совершение других деяний, влекущих за собой административную, уголовную и иную ответственность.

6.3. Абонент обязуется предпринимать самостоятельно меры:

6.3.1. По защите абонентского устройства от доступа третьих лиц, от воздействия вредоносного программного обеспечения, не распространять, а также препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с абонентского

устройства, соблюдать права и интересы Оператора, других пользователей сетей связи.

6.3.2. По такой настройке своего оборудования, которая препятствовала бы недобросовестному использованию третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

6.4. Абонент самостоятельно несет ответственность за действия третьих лиц, использующих его абонентский номер (иной идентификатор), а также доступ к услугам посредством этого идентификатора или любого из способов доступа, указанного в пункте 1.1 настоящих ПУ. Оператор не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования идентификатора или способа доступа третьими лицами.

6.5. Абонент самостоятельно несет полную ответственность за сохранность своих персональных данных при вводе их на устройстве, использующем незащищенные соединения, либо находящихся по воздействию/угрозой вредоносных программ и приложений.

6.6. Оператор не несет ответственности:

6.6.1. За любые помехи, искажения, прерывания или задержки, происходящие во время работы Услуги, которые зависят от обстоятельств, не находящихся под контролем Оператора (в зоне его технического обслуживания);

6.6.2. За убытки, прямой или косвенный ущерб Абонента, возникшие вследствие нарушения Абонентом настоящих ПУ, либо вследствие пользования услугами и доступом к услугам;

6.6.3. За пригодность, явные или неявные недостатки любых товаров, информации и ресурсов, полученных Абонентом посредством услуг;

6.6.4. За прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате использования или невозможности использования доступа к сервисам и услугам, понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, изменения функций, дефектов, задержек в работе, случившихся не по вине Оператора.

6.7. Абонент и Оператор не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих ПУ, если такое неисполнение является следствием форс-мажорных обстоятельств, находящихся вне разумного контроля и которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор).

VII. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

7.1. Претензии Абонента по предоставляемым Услугам принимаются Оператором к рассмотрению в письменном виде. Рассмотрение иных обращений Абонента осуществляется Оператором посредством технической поддержки Услуги.

7.2. Абонент и Оператор принимают все необходимые меры к тому, чтобы любые спорные вопросы, разногласия, либо претензии, возникающие при пользовании Услугами, были урегулированы путем переговоров.

7.3. В случае если Абонент и Оператор не достигнут договоренности по спорным вопросам путем переговоров, эти вопросы подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством, в судебных инстанциях ПМР.

7.4. Претензии Абонента по вопросам, вытекающим из пользования Услугой, могут быть поданы в течение шести месяцев с даты предоставления (отказа от предоставления) Услуги. Письменные ответы на претензии должны быть даны в течение месяца со дня регистрации претензии Оператором.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. По всем вопросам, не урегулированным в тексте настоящих ПУ, Абонент и Оператор руководствуются действующим законодательством ПМР.

8.2. В случае принятия органами государственной власти и управления нормативных документов, регулирующих правовые отношения в области Услуг, настоящие ПУ действуют в части, не противоречащей указанным нормативным документам.

8.3. Оператор может изменять в одностороннем порядке стоимость и/или условия предоставления Услуг (в том числе настоящие ПУ), уведомляя о таких изменениях на веб-сайте Оператора не позднее 10 дней до введения в действие таких изменений. Продолжение обращения Абонента к Услуге после такого уведомления будет рассматриваться как согласие с внесенными изменениями и дополнениями. Абонент ответственен за регулярную проверку наличия изменений на веб-сайте Оператора.

Перечень дополнительных услуг, опций и сервисов, доступных для управления при обращении клиентов (физических лиц) в Контакт-центр

I. На точке доступа сотовой (мобильной) связи:

| № п/п | Наименование услуг | Заказ | Отказ |
|-------|--|-------|-------|
| 1. | «АОН» | Да | Да |
| 2. | «Анти-АОН» | Да | Да |
| 3. | Активация услуги «Отправка SMS» | Да | Да |
| 4. | SMS/MMS пакеты (50,100,200,500) | Да | Да |
| 5. | «Мобильный интернет» | Да | Да |
| 6. | Опции ExTra (1,3,6,10Гб) | Да | Да |
| 7. | Активация услуги «SMS-email» | Да | Да |
| 8. | «Международный LTE роуминг» | Да | Да |
| 9. | Активация немедленной переадресации | Да | - |
| 10. | «Ожидание вызова» | Да | Да |
| 11. | «На связи» | Да | Да |
| 12. | «Вам звонили» | Да | Да |
| 13. | «Международный доступ» | Да | Да |
| 14. | «Конференция на 3 номера» | Да | Да |
| 15. | «Безопасный интернет» | Да | Нет |
| 16. | «Wi-Fi на (1 час, 1 день, 5 дней, 10 дней, 30 дней)» | Да | - |
| 17. | Безлимитные номера (добавить/изменить/удалить) | Да | Да |
| 18. | Безлимитные мессенджеры | Да | Да |
| 19. | Безлимитные соцсети | Да | Да |
| 20. | Безлимитные развлечения | Да | Да |
| 21. | Абонентская плата за услугу «Гудок» | Да | Да |
| 22. | «АнтиГудок» | Да | Да |
| 23. | Аккаунт в приложении Мой IDC | - | Да |
| 24. | Управление точкой доступа в приложении «Мой IDC» | - | Да |
| 25. | «Запрет на добавление точки доступа в приложение «Мой IDC» | Да | Нет |
| 26. | «Запрет доступа к платным номерам» | Да | Да |
| 27. | «Запрет платных входящих звонков (808)» | Да | Да |
| 28. | «Отказ от участия в рекламных рассылках» | Да | Да |
| 29. | «Бронирование номера, в месяц» | Да | Нет |
| 30. | Восстановление доступа к сети LTE | Да | - |
| 31. | Отказ от доступа к услуге «Защита от СПАМ» | Да | - |
| 32. | Смена пакета с большего на меньший | Да | - |
| 33. | Смена пакета с меньшего на больший | Да | - |
| 34. | Переход на пакетное предложение | Да | - |
| 35. | Изменение точки доступа в пакетной системе | Да | - |
| 36. | Смена валюты | Да | - |

II. На точке доступа проводной связи:

| № п/п | Наименование услуг | Заказ | Отказ |
|-------|---|-------|-------|
| | На точке доступа PSTN: | | |
| 1. | «АОН» | Да | Да |
| 2. | «Анти-АОН» | Да | Да |
| 3. | «Ожидание вызова» | Да | Да |
| 4. | Ограничение исходящих вызовов («Электронный замок») | Да | Нет |
| 5. | Выборочно отвергнутые вызовы («Черный список») | Да | Да |
| 6. | Выборочный прием вызовов («Белый список») | Да | Да |
| 7. | «Безусловная переадресация вызовов» | Да | Да |
| 8. | «Переадресация вызовов (WLL, SIP)» | Да | Да |

| | | | |
|------------------------------------|--|----|-----|
| 9. | «Переадресация вызовов при занятости» | Да | Да |
| 10. | «Переадресация вызовов при неответе» | Да | Да |
| 11. | «Переадресация вызовов на автоинформатор» | Да | Да |
| 12. | «Выборочная безусловная переадресация вызовов» | Да | Да |
| 13. | «Защита от переадресации» | Да | Да |
| 14. | «Временный запрет входящей связи» | Да | Да |
| 15. | «Отбой анонимных вызовов» | Да | Да |
| 16. | «Трехсторонняя конференцсвязь» | Да | Да |
| 17. | «Запрет платных входящих вызовов 808» | Да | Да |
| 18. | «Запрет доступа к платным номерам» | Да | Да |
| 19. | «Запрет об исчерпании аванса» | Да | Да |
| 20. | Бронирование абонентского номера, в месяц | Да | Нет |
| 21. | Общая деактивация | Да | - |
| 22. | Пакеты «Office» и «Optima» | Да | Да |
| 23. | Смена пакета на «Домашний безлимит» | Да | Нет |
| 24. | Отказ от доступа к услуге «Защита от СПАМ» | Да | - |
| 25. | Управление точкой доступа в приложении Мой IDC | - | Да |
| 26. | «Запрет на добавление точки доступа в приложение «Мой IDC» | Да | Нет |
| На точке доступа WLL-VoLTE: | | | |
| 1. | «Мобильный интернет» (для WLL VoLTE) | Да | Да |
| 2. | LTE (для WLL VoLTE) | - | - |
| 3. | Опции Extra (30, 60Гб, безлимит) (для WLL VoLTE) | Да | Да |
| 4. | SMS/MMS пакеты (50,100,200,500) | Да | Да |
| 5. | Активация услуги «Отправка SMS» | Да | Да |
| 6. | Абонентская плата за услугу «Гудок» | Да | Да |
| 7. | «АнтиГудок» | Да | Да |
| 8. | «Вам звонили» | Да | Да |

III. На точке доступа услуг к сети интернет:

| № п/п | Наименование услуг | Заказ | Отказ |
|---|--|-------|-------|
| На точке доступа LTE: | | | |
| 1. | «Gerard на день» | Да | - |
| 2. | «Трафик за полцены» | Да | - |
| 3. | «Безопасный интернет» | Да | Нет |
| 4. | «Wi-Fi на (1 час, 1 день, 5 дней, 10 дней, 30 дней)» | Да | - |
| 5. | Управление точкой доступа в приложении Мой IDC | - | Да |
| 6. | «Запрет на добавление точки доступа в приложение «Мой IDC» | Да | Нет |
| 7. | Смена пакета с большего на меньший | Да | - |
| 8. | Смена пакета с меньшего на больший | Да | - |
| 9. | Смена валюты | Да | - |
| На точке ADSL- доступа / Оптики: | | | |
| 1. | «Безопасный интернет» | Да | Нет |
| 2. | «Белый IP адрес» | Да | Да |
| 3. | «Бронирование порта, в месяц» | Да | Да |
| 4. | Акция «Двойная скорость» | Да | - |
| 5. | Управление точкой доступа в приложении Мой IDC | - | Да |
| 6. | «Запрет на добавление точки доступа в приложение «Мой IDC» | Да | Нет |
| 7. | Смена пакета с большего на меньший | Да | - |
| 8. | Смена пакета с меньшего на больший | Да | - |
| 9. | Смена валюты | Да | - |

IV. На точке доступа по услугам IP-TV:

| № п/п | Наименование услуг | Заказ | Отказ |
|-------|---|-------|-------|
| 1. | Тематические пакеты IP TV (кроме пакета Ночной) | Да | Да |

| | | | |
|-----|--|----|-----|
| 2. | Пакет HD TV | Да | Да |
| 3. | IP TV Архив и видеотека | Да | Да |
| 4. | Управление точкой доступа в приложении Мой IDC | - | Да |
| 5. | «Запрет на добавление точки доступа в приложение «Мой IDC» | Да | Нет |
| 6. | Отказ от IP TV | Да | - |
| 7. | Смена пароля IP TV | Да | - |
| 8. | Смена пакета с большего на меньший | Да | - |
| 9. | Смена пакета с меньшего на больший | Да | - |
| 10. | Смена валюты | Да | - |

V. На точке доступа эфирного и кабельного телевидения:

| № п/п | Наименование услуг | Заказ | Отказ |
|-------|--|-------|-------|
| 1. | Тематические пакеты ЦТВ (кроме пакета Ночной) | Да | Да |
| 2. | Пакет HD + | Да | Да |
| 3. | Тестирование пакета Популярный | Да | - |
| 4. | Управление точкой доступа в приложении Мой IDC | - | Да |
| 5. | «Запрет на добавление точки доступа в приложение «Мой IDC» | Да | Нет |
| 6. | Смена пакета с большего на меньший | Да | - |
| 7. | Смена пакета с меньшего на больший | Да | - |
| 8. | Смена валюты | Да | - |

Перечень административных услуг, дистанционных заказов и платных услуг, доступных для заказа при обращении клиентов (физических лиц) в Контакт-центр

I. На точке доступа мобильной связи:

| № п/п | Наименование услуг |
|-------|---|
| 1. | Восстановление контрактных условий |
| 2. | Восстановление контрактных условий (пакет Active) |
| 3. | Восстановление ранее списанного долга |
| 4. | Вынесение оборудования из «Черного списка» |
| 5. | На точке доступа LTE: |
| 6. | Восстановление контрактных условий |
| 7. | Восстановление ранее списанного долга |
| 8. | Вынесение оборудования из «Черного списка» |
| 9. | Компьютерная помощь на дому |

II. На точке доступа проводной связи:

| № п/п | Наименование услуг |
|-------|---|
| 1. | На точке доступа PSTN: |
| 2. | Восстановление ранее списанного долга |
| 3. | Восстановление телефона, снятого по причине неоплаты (порт забронирован) |
| 4. | Восстановление телефона, снятого по причине неоплаты (порт снят) |
| 5. | Восстановление телефона, снятого по причине неоплаты с услугой ADSL (порт забронирован) |
| 6. | Восстановление телефона, снятого по причине неоплаты с услугой ADSL (порт снят) |
| 7. | Наряд на платную услугу |
| 8. | Проверка тех. возможности восстановления проводного телефона |
| | На точке доступа WLL-VoLTE: |
| 1. | Дистанционная перестановка телефона со сменой технологии с WLL на WLL-VoLTE |
| 2. | Дистанционная смена технологии с WLL на WLL-VoLTE с продажей оборудования в рассрочку |
| 3. | Дистанционная смена технологии телефонии с WLL на WLL-VoLTE |

| | |
|----|---------------------|
| 4. | Компьютерная помощь |
|----|---------------------|

III. На точке доступа услуг к сети интернет:

| № п/п | Наименование услуг |
|-------|---|
| 1. | На точке ADSL-доступа: |
| 2. | Восстановление контрактных условий |
| 3. | Восстановление ранее заключенного договора |
| 4. | Восстановление ранее списанного долга |
| 5. | Подключение ADSL на линию |
| 6. | Дистанционная смена технологии доступа с ADSL на FTTB |
| 7. | Дистанционная смена технологии доступа с ADSL на FTTB с продажей оборудования |
| 8. | Дистанционная смена технологии доступа с ADSL на FTTB Контракт |
| 9. | Дистанционная смена технологии доступа с ADSL на FTTH с продажей оборудования |
| 10. | Дистанционная смена технологии доступа с ADSL на FTTH Контракт |
| 11. | Дистанционная смена технологии с ADSL на FTTH при необходимости строительства кабельного абонентского ввода, протяженностью от 1 до 250м включительно |
| 12. | Проверка тех. возможности IP-TV |
| 13. | Проверка тех. возможности изменения скорости |
| 14. | Проверка тех. возможности смены технологии доступа с ADSL на FTTH |
| 15. | Компьютерная помощь на дому |
| | На точке доступа Оптики: |
| 1. | Восстановление контрактных условий |
| 2. | Восстановление ранее заключенного договора |
| 3. | Активация без выхода специалиста |
| 4. | Восстановление ранее списанного долга |
| 5. | Компьютерная помощь на дому |
| 6. | Наряд на платную услугу (FTTx) |
| 7. | Замена ONT в помещении абонента |

IV. На точке доступа по услугам телевидения:

| № п/п | Наименование услуг |
|-------|--|
| 1. | На точке доступа IP-TV: |
| 2. | Восстановление ранее заключенного договора для абонентов IP-TV |
| 3. | Восстановление ранее списанного долга |
| 4. | Подключение ADSL на линию |
| 5. | Подключение по технологии FTTb |
| 6. | Подключение по технологии GPON |
| 7. | Подключение по технологии GPON (частный сектор) |
| 8. | Проверка тех. возможности IP-TV |
| 9. | Проверка тех. возможности изменения скорости |
| 10. | Компьютерная помощь на дому |
| 11. | Наряд на платную услугу (FTTx) |
| 12. | Замена ONT в помещении абонента |
| | На точке доступа ЦТВ: |
| 1. | Восстановление контрактных условий |
| 2. | Восстановление подключения к ЦТВ (ФЛ) |
| 3. | Восстановление ранее списанного долга |
| 4. | Наряд на платную услугу |