

Общие правила предоставления услуг

SIPNET EU s.r.o.

1. Вводные положения

1.1. Общими правилами предоставления услуг электронной связи (далее "Условия") обозначены условия, на которых SIPNET предоставляет услуги **Пользователям**.

1.2. Если специально не оговорено иное, эти Правила являются неотъемлемой частью каждого договора на оказание услуг, заключенного между **Поставщиком** и **Пользователем** (далее - "Договор").

1.3. **Поставщик** оказывает **Пользователям** услуги, указанные в этом документе . Услуги оказываются на условиях предоплаты.

2. Определения

2.1. Если не предусмотрено иное, к Договору, срокам, другим документам, имеющим отношение к договору, а также любой связи между сторонами применяются следующие термины и определения:

2.2. Прайс-лист означает тарифы, опубликованные на сайте **Поставщика**.

2.3. У.е. (условная единица) используется для расчета цены в системе SIPNET . Значение у.е. опубликовано на сайте **Поставщика** без учета налогов.

2.4. Гражданский кодекс означает Закон Чешской республики № 89/2012 Sb, включая поправки.

2.5. Личный кабинет означает индивидуальную страницу **Пользователя** в системе SIPNET, на которой отображается платежный баланс **Пользователя**, список предоставляемых услуг, отчеты и записи фактически сделанных VoIP - звонков и других операций.

2.6. **Поставщик** SIPNET EU s.r.o., Идентификационный номер 284 68 174, адрес: город Карловы Вары, Т.Г. Масарика 859/18, почтовый индекс 360 01. В соответствии с разделом 2, пункт е) Закона, **Поставщик** является Оператором.

2.7. **Поставщик** предоставляет прямое подключение к сети электронных коммуникаций.

2.8. Для регистрации **Пользователь** заполняет электронную форму на веб-сайте. Заполнение этой формы означает, что **Пользователь** согласен с условиями оказания услуг.

2.9. Жалоба: обращение **Пользователя** к **Поставщику** в связи с неудовлетворенностью из-за неправильных расчетов или неудовлетворительного качества услуг. Жалоба направляется **Пользователем** в письменном виде

2.10. SIP ID: идентификационный номер **Пользователя** , присвоенный **Поставщиком**, при регистрации на сайте.

2.11. Электронная коммуникационная сеть : в соответствии с разделом 2, пункт J) Закона -общедоступная сеть, через которые предоставляются услуги электронных коммуникаций.

2.12. Услуги: услуги Интернет, электронные услуги связи по передаче данных с целью передачи голоса (VoIP) и телематических служб для **Пользователя**. При обновлении технологии электронных коммуникаций, способы предоставления услуги могут измениться.

2.13. Договор: договор на оказание услуг, или любой другой договор, заключенный между **Поставщиком** и **Пользователем**.

2.14. **Поставщик** и **Пользователь** в дальнейшем именуются сторонами договора.

2.15. Система SIPNET: аппаратно-программный комплекс **Поставщика**, который, в частности, осуществляет регистрации **Пользователя** и его оборудования, VoIP звонков и хранения оперативной и бухгалтерской информации. Система SIPNET имеет веб-интерфейс, который доступен через Интернет.

2.16. **Пользователь** : лицо, заинтересованное в заключении договора, в частности через форму Веб-регистрации, или лицо, которое, на основании договора, пользуется услугами.

2.17. Оборудование **Пользователя** : компьютер **Пользователя** или другие автономные устройства, подключенные к сети, поддерживающие протокол SIP, зарегистрированные в системе SIPNET, позволяющие **Пользователю** получить доступ к услугам.

2.18. Веб-сайт **Поставщика** с адресом www.sipnet.net. Доступ к веб-сайту **Пользователь** может получить удаленно в любое время, чтобы получить информацию о текущем выборе услуг **Поставщика**, договорных документах, сроках, прайс-листах и их изменениях.

2.19. Обслуживание **Пользователей**: деятельность **Поставщика**, который принимает заказы на услуги, предоставляет необходимую информацию и техническую поддержку **Пользователей** и принимает жалобы.

2.20. Закон: Закон № 127/2005 Сб., «Об электронных коммуникациях», с поправками.

3. Подготовка, заключение, внесение изменений и прекращение договора, место исполнения договора.

3.1. Договор должен быть заключен через регистрационную форму веб-сайта **Поставщика**. Договорные отношения начинают существовать после регистрации **Пользователя** на сайте. **Пользователь** соглашается, что **Поставщик** должен немедленно после заключения договора начать предоставление услуги.

3.2. Если не указано иное, то Договор заключен на неопределенный срок.

3.3. **Поставщик** имеет право изменить виды и способы предоставления услуг, в частности, на основе инноваций в технологии, технических возможностей электронных коммуникационных сетей, требований рынка, действующим законодательством и решений соответствующих государственных органов Чехии.

3.4. За период в 30 дней после создания лицевого счета **Поставщиком**, **Пользователь** имеет право на проведение испытаний доступа к услугам. В случае, если во время тестирования доступа **Пользователь** не оплатил расходы в размере не менее 3 у.е., действие Договора прекращается. Это не повлияет на возможность заключить договор в будущем, если **Пользователь** внесет на счет сумму не менее 3 у.е.

3.5. **Поставщик** имеет право расторгнуть Договор по любой причине или без какой-либо причины, и может сделать это в письменной форме, путем направления уведомления в Личный кабинет **Пользователя**. Уведомление о прекращении договора должно быть направлено за один месяц до фактического прекращения обслуживания **Пользователя**.

3.6. **Пользователь** имеет право отказаться от договора или отдельных видов услуг с немедленным (в день, когда письменное уведомление об отказе доставлено **Поставщику**) вступлением отказа в силу в следующих случаях:

- Было обнаружено, что услуга не может быть оказана по техническим причинам;
- **Поставщик** неоднократно и серьезно не выполнил условий договора и был уведомлен об этом.

3.7. **Поставщик** имеет право отказаться от исполнения договора или оказания отдельных услуг с немедленным (т.е. в день, когда письменное уведомление об отказе доставлено **Пользователю**) вступлением в силу, в следующих случаях:

- В случае если **Пользователь** неоднократно и серьезно не выполнил условий договора, таких как задержка с оплатой услуг,
- В случае, если существует обоснованное подозрение, что **Пользователь** злоупотребляет услугами сети электронной связи или пользуется услугами в противоречии с существующими правовыми нормами, в частности, если **Пользователь** поддерживает или способствует любой незаконной деятельности, или участвует в ней, если **Пользователь** препятствует оказанию услуг, предоставляемых другими лицами, к сети **Поставщика** или к другим сетям, или если **Пользователь** совершает вредоносные звонки другим лицам;
- Если будет установлено, что услуга не может быть оказана по техническим причинам;
- В случае если **Пользователь** прекращает пользование услугами **Поставщика** без уведомления, в частности - если он заключает договор на аналогичную услугу с другим **Поставщиком**;

3.8. **Пользователь** имеет право отказаться от договора в течение 14 дней после его заключения и может сделать это без предоставления каких-либо причин и без каких-либо штрафных санкций.

3.9. Договор может быть расторгнут по письменному соглашению сторон.

3.10. Если баланс лицевого счета составляет более 3 у.е., после прекращения договора, **Поставщик** должен возместить сумму в течение 15 дней

4. Права и обязанности сторон

4.1. **Поставщик** имеет право:

4.1.1. Требовать от **Пользователя** предоставления полной информации, которая необходима для заключения договора;

4.1.2. В одностороннем порядке изменять условия, технические, ценовые и прочие характеристики, сведения о которых доступны на веб-сайте, если это не влечет за собой существенное изменение договорных условий, ведущих к ухудшению положения **Пользователя**. Это не может являться основанием для **Пользователя** расторгнуть Договор;

4.1.3. Ограничить предоставление услуг, изменить требования к техническим условиям, если это важно для правильного оказания услуг. **Пользователь** должен быть проинформирован об этом изменении заблаговременно. Технические условия определяются решением соответствующего административного органа;

4.1.4. Не оказывать услуги **Пользователю** в случае, если **Пользователь** намеренно предоставил неверные личные данные или идентификационную информацию, или если **Пользователь** неоднократно нарушает условия договора;

4.2. **Поставщик** обязуется:

4.2.1. Предоставить **Пользователю** услуги по цене и в соответствии с условиями, отраженными в договоре, при соблюдении положительного сальдо лицевого счета. Ответственность за поддержание положительного баланса лицевого счета несет **Пользователь**;

4.2.2. Предоставить **Пользователю** возможность ознакомиться с действующей редакцией Условий, техническими, ценовыми и иными спецификациями через веб-сайт;

4.2.3. Информировать **Пользователя** о существенных изменениях в договоре, а также о технических, ценовых и иных характеристиках, прежде чем они вступят в силу, по электронной почте или на веб-сайте.

4.2.4. Реализовывать принятые изменения к Договору в согласованный период;

4.2.5. Немедленно устранять недостатки в предоставлении услуг, возникшие по вине **Поставщика**.

5. Права и обязанности Пользователя

5.1. **Пользователь** имеет право:

5.1.1. Запросить у **Поставщика** поправки к Договору или новую редакцию Договора;

5.1.2. Связываться со службой поддержки **Поставщика** со своими комментариями и запросами;

5.1.3. Подавать жалобы на качество обслуживания.

5.2. **Пользователь** обязуется:

5.2.1. Своевременно оплачивать услуги;

5.2.2. Возместить **Поставщику** в полном объеме штрафы и другие санкции, которые были наложены административными или судебными органами в результате действий **Пользователя** или третьих лиц, привлеченных **Пользователем**.

5.2.3. В случае использования записи разговоров, **Пользователь** несет полную ответственность за любое нарушение прав вызываемого абонента.

6. Цены и условия оплаты

6.1. Прейскурант на услуги опубликован на веб-сайте **Поставщика**.

6.2. **Пользователь** вносит предоплату за услуги путем перечисления средств на расчетный счет **Поставщика**.

6.3. **Поставщик** должен немедленно отражать поступление платежей на лицевом счете **Пользователя**.

6.4. В случае изменения стоимости услуги, новые цены вступают в силу с момента фактической реализации такого изменения.

6.5. **Поставщик** имеет право в одностороннем порядке изменять цену услуги, в частности, в случае увеличения расходов, связанных с предоставлением услуги (например, цен на услуги, международной связи, транзита и завершение вызова), или в связи с решениями органов государственной власти (Чешский офис электросвязи).

6.6. Платежный баланс **Пользователя** и список оказываемых услуг приведены в Личном кабинете **Пользователя**.

6.7. Основные показатели для VoIP-звонков указаны в у.е. и доступны в разделе "Тарифы" Личного кабинета.

6.8. Спецпредложение **Поставщика** (тарифы для VoIP звонков эквивалентные 0.00 у.е.) предлагается в рамках акции "Звоните бесплатно в города России и страны мира", действительно только для **Пользователей**, имеющих статус "Постоянный пользователь», и использующих одноканальное подключение.

6.9. Плата за содержание лицевого счета, принадлежащего физическому лицу 0.00 у.е. в месяц.

6.10. Получателем Премиум услуг может быть только **Пользователь** со статусом не ниже, чем "Постоянный пользователь". Сумма платежа **Пользователя** зависит от количества подключенных «Премиум услуг». Список услуг, условия для подключения и размер платежей указаны в разделе «Премиум услуги» в Личном кабинете **Пользователя**.

6.11. Стоимость переадресации вызова на SIP ID составляет 0,02 у.е.

6.12. Стоимость соединения между **Пользователями** в SIPNET равна 0.00 у.е.

6.13. Стоимость соединения между **Пользователями** SIPNET и **Пользователями** других VoIP сетей равна 0.00 у.е.

7. Жалобы

7.1. **Пользователь** имеет право подавать жалобы о качестве услуг или некорректном списании средств с лицевого счета. Жалоба может быть подана не позднее чем в течение двух месяцев с момента возникновения основания для нее. Через два месяца время подачи жалобы истекает. **Пользователь** имеет возможность послать жалобу по электронной почте cz@sipnet.net

7.2. **Поставщик** должен урегулировать жалобу без необоснованной задержки, не позднее, чем через месяц с момента поступления жалобы, или в течение двух месяцев в ситуациях, когда урегулирование жалобы требует обсуждения с иностранным оператором.

7.3. В случае, если жалоба касается списанных с лицевого счета сумм будет решена положительно, **Пользователь** имеет право получить разницу между правильной и неправильной суммами. Разница зачисляется на лицевой счет **Пользователя** в течение одного месяца после положительного решения жалобы.

7.4. В случае, если жалоба касается фактического не оказания услуги, и решена положительно, **Поставщик** должен отменить списание цены за услугу.

8. Ограничения, налагаемые на услугу

8.1. Если это абсолютно необходимо, **Поставщик** имеет право ограничить или прекратить обслуживание по следующим причинам:

8.1.1. Техническое обслуживание или ремонт в сети электронных коммуникаций,

8.1.2. Кризисные ситуации, в соответствии с разделом 99 Закона,

8.1.3. Другие серьезные технические или эксплуатационные ситуации, которые делают предоставление услуг затрудненным или невозможным,

8.1.4. Обоснованное подозрение, что **Пользователь** использует или намеревается использовать сервис в противоречии с Договором или правовыми нормами,

8.1.5. Во время существования обстоятельств, исключающих ответственность (форс-мажорных обстоятельств),

8.1.6. В случае злоупотребления услугой или если есть подозрение в возможности злоупотребления услугой со стороны **Пользователя** или третьего лица, привлеченного **Пользователем**.

8.2. После завершения действия причин сокращения или прекращения обслуживания, указанного в предыдущих пунктах, **Поставщик** должен незамедлительно восстановить обслуживание.

8.3. По желанию пользователя, **Поставщик** должен блокировать исходящие вызовы на телефонные номера, указанные **Пользователем**. Данная услуга является платной в соответствии с действующим прейскурантом для конкретной услуги.

9. Заключительные положения

9.1. Если в Условиях и Договоре не указано иное, Стороны договорились публиковать все уведомления и другую информацию в Личном кабинете.

9.2. **Пользователь** дает явное разрешение **Поставщику** передать свои права и обязанности по договору третьей стороне – новому **Поставщику** услуг.

9.3. Действующие Общие правила оказания услуги доступны на веб-сайте **Поставщика**.

9.4. В случае, если эти Условия и или договорные документы были подготовлены на иностранном языке, Чешская версия имеет преимущественную силу.

9.5. Принимая договор, **Пользователь** подтверждает, что он знаком с его отдельными разделами и приложениями, согласен с ними, и он должен соблюдать условия, указанные в нем, которые являются обязательными для обеих сторон по договору.

9.6. Эти Общие правила вступают в силу 14.01.2016г. и заменяют Общие правила, действовавшие до этой даты.