

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ AS STV

Действуют с 22.06.2020 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Понятия:

Предоплата – установленная со стороны STV плата, которую Клиент может использовать в последующие расчётные периоды для оплаты Услуг связи;

Прейскурант – установленный со стороны STV документ, который определяет цены за использование Услуг связи и осуществление работ, размеры Платы за наём Оборудования и цены продажи, скидки и размеры предоставляемого Клиенту кредита;

Услуга Интернета – это обеспечение создания и функционирования Интернет-соединения посредством сетевой услуги;

Самообслуживание – находящаяся на домашней странице STV среда обслуживания клиентов на базе Интернета;

Персональные данные – ставшие известными STV в связи с заказом или использованием со стороны Клиента Услуг связи персональные данные Клиента (имя Клиента, его личный код, дата рождения, данные удостоверяющего личность документа и т.п.), его контактные данные (адрес, данные средств связи, адрес электронной почты Клиента) и данные относительно использования Клиентом Услуг связи (объём и история пользования Услугами связи, платёжная дисциплина Клиента). Подробно с Условиями обработки личных данных можно ознакомиться [здесь](#).

Договор продажи на условиях рассрочки – заключённое между STV и Клиентом письменное соглашение о продаже Оборудования на условиях рассрочки, на основании которого Клиент имеет возможность оплатить товар равными Взносами в течение установленного STV срока;

Услуга телевидения – общеиспользуемая электронная услуга связи, которая заключается в транслировании конечному потребителю за оговорённую плату телевизионных передач или радиопередач либо телевизионных программ или радиопрограмм;

Стоимость использованной Льготы - цена, равная разнице между обычной стоимостью использованной Услуги связи или Оборудования согласно Прейскуранту и зафиксированной в Договоре стоимостью Денежной или Имущественной льготы в период получения Льготы;

Договор пользования – заключённое между STV и Клиентом письменное соглашение о платном или безвозмездном использовании принадлежащего STV Оборудования. По смыслу настоящих Общих условий Договор пользования является договором найма Оборудования или договором о безвозмездном использовании Оборудования;

Клиентский договор - договор между STV и физическим или юридическим лицом, при заключении которого лицо становится Клиентом STV. В Клиентском договоре определяются персональные и контактные данные Сторон и другие реквизиты. Действующий Клиентский договор совместно с Общими условиями является основанием для правовых отношений Сторон.

Отдел обслуживания клиентов – подразделение, занимающееся

консультированием и обслуживанием клиентов STV;

Клиент – находящееся в договорных отношениях с STV юридическое или физическое лицо;

Кредитный лимит – установленный со стороны STV в отношении Клиента денежный размер кредита, в случае превышения которого STV вправе ограничить оказание Клиенту Услуг связи и потребовать залоговую сумму или Предоплату;

Договор – Клиентский договор, Договор оказания услуги или иной договор между Сторонами, на основании которого STV оказывает Клиенту услугу и/или продаёт Оборудование или предоставляет Оборудование в пользование Клиента;

Линия – совокупность технических устройств, которая соединяет Конечную точку с Точкой подключения;

Подключение – присоединение Клиента к Сети в целях использования Услуги связи;

Договор оказания услуги – заключённое между STV и Клиентом письменное соглашение о подключении к Сети, предметом которого является платное предоставление Клиенту предлагаемой со стороны STV Услуги связи на основании выбранного Клиентом прейскуранта Услуги связи;

Плата за подключение – плата за активизацию Услуги связи, в которую не входит плата за установку сетевой линии и Оборудования, за подсоединение к Сети, за работы по установке и/или настройке Оборудования или за проведение какой-либо другой необходимой для подсоединения дополнительной работы.

Конечная точка – физически определённая точка, в которой для Клиента создан доступ или возможность доступа к Сети;

Платёж – любая денежная сумма, уплачиваемая или подлежащая уплате STV со стороны Клиента на основании Договора, Прейскуранта и/или Правовых актов, в т.ч. плата за работу, плата за подключение, плата за услугу, постоянный платёж и Плата за наём, а также плата за рассмотрение, Платежи по рассрочке, цена продажи, предоплаты, залоговая сумма, неустойки, платы за ущерб, интрессы и пени, а также иной понесённый со стороны STV расход и/или плата, уплачиваемая для возмещения причинённого STV ущерба;

Срок оплаты – день, в который Платёж должен поступить на расчётный счёт STV;

Договор продажи – заключённое между STV и Клиентом письменное соглашение о продаже Оборудования или о продаже Оборудования на условиях рассрочки;

Номер – номер, определённый для Клиента в телефонной сети, в отношении которого STV предоставляет Услуги связи на оговорённых в Договоре условиях;

Подвижность номера – возможность Клиента сохранить Номер, предоставленный ему в пользование на основании Договора оказания услуги, если он сменит оператора Услуги связи или географическое местоположение использования Услуги связи;

Взнос – подлежащая ежемесячно уплате со стороны Клиента часть цены продажи Оборудования;

Пакет – подгруппа (совокупность) Услуги связи или Услуг связи, которая отличается от других своими техническими показателями;

Сторона – STV или Клиент (вместе и совместно именуются «Стороны»);

Денежная льгота – продажа Услуги связи по цене ниже указанной в Прейскуранте цены;

Неисправность – ситуация, в результате которой использование Клиентом Услуги связи или Оборудования по техническим причинам нарушено или невозможно;

Пароль – выбранная Клиентом комбинация букв и/или цифр для идентификации Клиента со стороны STV;

Оборудование – необходимое для использования Услуги связи устройство вместе с программным обеспечением;

Услуга связи – предоставляемая Клиенту со стороны STV услуга (за исключением Услуги технической охраны), в т.ч. услуга Интернета (в том числе беспроводного), Телефонная услуга, услуга Телевидения или другая услуга электронной связи по приведённому в Правовых актах смыслу;

Ограничение Услуги связи – частичное или полное ограничение или приостановка предоставления или использования Услуги связи без отказа от Договора оказания услуги;

Льгота – денежная или имущественная льгота, предоставляемая Клиенту в ходе кампании по продаже на основании заключённого на определённый срок Договора оказания услуги;

STV – AS STV (регистрационный код 10059388, адрес ул. Валге 6-4, город Таллинн, Харьюский уезд, 11413);

Домашняя страница STV – домашняя страница STV в Интернете по адресу www.stv.ee;

Залоговая сумма – сумма, уплачиваемая Клиентом для обеспечения исполнения Договора;

Потребитель – конечный пользователь-физическое лицо, которое не использует услугу в своей хозяйственной или профессиональной деятельности;

Услуга технической охраны – установленное со стороны STV удалённое слежение за объектом охраны для охраны и защиты движимого и недвижимого имущества Клиента, целью которого является установление при помощи оборудования тревоги и слежения посягательства и/или опасности посягательства на имущество Клиента и быстрое реагирование на сообщение тревоги;

Телефонная услуга – общеиспользуемая электронная услуга связи, которая позволяет осуществлять и принимать внутригосударственные и международные звонки при помощи номера, относящегося к эстонскому или международному нумерационному плану;

Терминальное устройство – техническое приёмное устройство или его часть, которое, будучи подключённым через Точку соединения, позволяет передавать, принимать и обрабатывать сигналы;

Условия – установленные со стороны STV Общие условия, Прейскурант, Условия продуктов и/или иные типовые условия;

Условия продуктов – установленный со стороны STV документ, который технически и по сути определяет описание конкретной Услуги связи и возможности использования связанных с ней других Услуг связи, предъявляемые в отношении Услуг связи требования качества, в т.ч. параметры качества, и другие связанные с Услугой связи требования и условия пользования;

Договор охранной услуги – соглашение между Сторонами, на основании которого STV оказывает Клиенту Услугу технической охраны;

Рабочий день – день, который не является субботой, воскресеньем, государственным или национальным праздником, в промежуток времени с 08 до 17 часов;

Имущественная льгота – в зависимости от контекста либо предоставление в безвозмездное пользование необходимого для пользования Услугой связи

Оборудования при условии, что право собственности на предоставленное в пользование Оборудование переходит по окончании срока договора к Клиенту, либо Оборудование, предоставленное в пользование Клиента на основании названной льготы;

Сеть – сеть электронной связи, то есть система передачи вместе с необходимыми для её работы устройствами подключения и другими опорными системами, которые обеспечивают передачу и направление сигналов; STV оказывает Клиенту Услугу связи через Сеть;

ОПЗ – действующий Обязательственно-правовой закон (RT I 2001, 81, 487).

Доступен на веб-странице Riigi Teataja по адресу www.riigiteataja.ee;

Правовые акты – действующие в Эстонской Республике правовые акты;

Точка соединения – место соединения Терминального устройства Клиента с Линией;

Общие условия – настоящие общие условия AS STV;

Плата за наём – размер платы за наём за один месяц, уплачиваемой за использование принадлежащего STV Оборудования.

1.2 Понятия, определённые в Общих условиях и в других касающихся отношений между Сторонами документах, имеют то же самое значение и в других документах между Сторонами, в которых они используются в том же контексте, за исключением случая, когда они в других документах чётко определены по-другому. Слова в единственном числе могут в зависимости от контекста означать множественное число и наоборот.

1.3. Предпосылкой для заключения и действия других Договоров между Сторонами является клиентский договор. Клиентский договор заключается и изменяется в письменной форме. С подписанием Договоров Клиент подтверждает, что он предварительно ознакомился с условиями Договоров, Общими условиями, Условиями обработки личных данных, действующими Условиями выбранных им Услуг связи, Условия ему понятны и он обязуется их выполнять.

1.4. Общие условия, Условия обработки личных данных и Прейскурант действуют в отношении всех Клиентов. Условия продукта и/или другие типовые условия действуют в отношении тех Клиентов, которые пользуются Услугой связи и/или покупают или используют Оборудование, предложение которого регулируют соответствующие Условия продукта или другие типовые условия. Комплексное соглашение, являющееся основанием для использования Услуги связи, включает в себя Договор со всеми Условиями, регулирующими использование и предоставление соответствующей Услуги связи.

1.5. В случае противоречий между Условиями и Договором применяются положения Договора.

1.6. Общие условия применяются в отношении предоставления Услуги технической охраны в объёме, установленном в пункте 15 Общих условий.

1.7. В вопросах, не урегулированных Условиями и Договором, Стороны руководствуются Правовыми актами и принципами добросовестности и разумности.

1.8. Настоящие Общие условия и другие Условия являются общедоступными в электронном виде на домашней странице STV и на бумажном носителе в любом пункте обслуживания клиентов STV.

2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ И ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГОЙ СВЯЗИ

2.1. Подключение к Сети, использование Услуг связи и Оборудования и оказание Клиенту всевозможных других сопутствующих этому дополнительных услуг осуществляется на основании Договора оказания услуги, заключённого письменно на определённый или неопределённый срок. Договор оказания услуги изменяется в письменной форме. Если ни одна из Сторон не требует заключения или изменения Договора в письменной форме, Стороны могут заключить или изменить Договор в какой-либо другой форме, в том числе в форме, предполагающей возможность последующего письменного воспроизведения:

а) посредством обмена электронными письмами между Сторонами или;
б) посредством акцептирования Клиентом условий Договора или изменений (в том числе подтверждение Заказа) с помощью средства связи (в том числе в э-Среде, самообслуживании, по телефону, электронной почте kontakt@stv.ee или посредством SMS) или посредством представления электронной подписи с планшета или другого устройства.

2.1.1. Договора оказания услуги заключается на определённый срок в том случае, если Клиент получает от STV Денежную или Имущественную льготу.

2.1.2. Клиент, заключивший срочный договор на предоставление услуг, обязан пользоваться Услугами связи на предусмотренных Договором условиях в течение всего срока договора. При досрочном прекращении договора, независимо с чьей стороны, Клиент обязан по требованию СТВ оплатить СТВ предусмотренный договорной штраф, за исключением случая, если основанием прекращения договора является существенное нарушение договора со стороны СТВ или одностороннее изменение Договора со стороны СТВ согласно пункта 9 Общих условий.

2.1.3. Если Клиент не позднее чем за 1 месяц до окончания срока действия заключённого на определённый срок Договора оказания услуги не сообщит STV о желании не продолжать Договор, заключённый с Клиентом на определённый срок, Договор подключения становится после истечения срока Договором оказания услуги, заключённым на неопределённый срок, и право собственности на Имущественную льготу, предоставленную на основании заключённого на определённый срок Договора подключения, переходит к Клиенту, если это было условием заключения срочного Договора на оказание услуги.

2.1.4 В установленных STV случаях и в установленном порядке Клиент может идентифицировать себя с помощью Пароля и совершать сделки, используя пароль или PIN-код. Клиент обязан не допустить того, чтобы его Пароль или PIN-код стали известны третьим лицам, и несет ответственность за все последствия, связанные с их использованием (в том числе за оплату Услуг, заказанных с использованием Пароля и/или PIN-кода). Кроме того, Клиент отвечает за оплату Услуг и другие возможные последствия в случае, если он сделал возможным использование своего терминального устройства, Пароля или PIN-кода третьими лицами или установил PIN-код, который не закрыл третьим лицам доступ к Услугам, заказываемым или защищенным посредством PIN-кода (например, оставил без изменений PIN-код, установленный в исходных настройках).

2.1.5. Если в соответствии с договоренностью Сторон или заказом Клиента STV отправляет Клиенту Договор или подтверждение заказа по почте или по электронной почте, и Клиент не возвращает Договор, который ему таким способом отправил STV, с подписью Клиента в течение пятнадцати (15) календарных дней, и посредством письма или электронного письма не предъявляет в течение этого

срока претензии в отношении зафиксированных в Договоре или заказе положений, Договор считается акцептированным Клиентом по умолчанию и заключенным на зафиксированных в Договоре или в подтверждении заказа условиях. На то, что бездействие Клиента приравнивается в подобных обстоятельствах к акцептированию Договора, STV указывает в отправляемом Клиенту сопровождающем письме или другим разумным способом.

2.2. Договор оказания услуги заключается на основании заявления желающего подключиться лица, которое должно включать в себя:

2.2.1. имя и фамилию физического лица или наименование юридического лица;

2.2.2. личный или регистровый код;

2.2.3. адрес местожительства или местоположения;

2.2.4. контактные данные (телефон и электронная почта);

2.2.5. местоположение Конечной точки и Терминального устройства и адрес Точки соединения оказываемой Услуги связи;

2.2.6. вид выбранной Услуги связи и Пакет;

2.2.7. ориентировочное время активизации Услуги связи;

2.2.8. подтверждение того, что податель заявления предварительно ознакомился с установленными STV Общими условиями, Общие условия ему понятны и он обязуется их соблюдать после заключения Договора подключения;

2.2.9. в том случае если у Клиента отсутствует необходимое для использования Услуги связи Оборудование, также отметку о том, желает ли он использовать Оборудование на основании заключённого с STV Договора пользования или приобрести его у STV на основании Договора продажи.

2.3. STV обязуется ответить на названное в пункте 2.2 заявление в течение 30 дней, начиная со дня поступления заявления, сообщив, имеется ли у желающего подключиться лица возможность заключить с STV Договор оказания услуги или является ли заключение Договора оказания услуги технически невозможным на основании пункта 2.6.1.

2.4. Если Подключение к Сети и использование Услуги связи является невозможным на основании пункта 2.6.1, STV обязано зарегистрировать полученное заявление о подключении и при появлении возможности подключения заключить с заявителем Договор оказания услуги в порядке поступления заявлений. При этом STV принимает дату подачи заявления за основу его удовлетворения также в том случае, если подавшее заявление лицо уступило свои вытекающие из заявления права другому лицу или если было изменено указанное в заявлении и желаемое лицом место подсоединения к Сети, обеспечивающей оказание Услуги связи.

2.5. При заключении Договора оказания услуги преимущество имеет лицо с недостатками здоровья, и названное преимущественное право не передаётся.

2.6. STV может отказаться от заключения Договора оказания услуги в том случае, если:

2.6.1. на время подачи заявления подсоединение Терминального устройства к Сети STV технически невозможно в желаемом районе и/или желаемым способом;

2.6.2. податель заявления не представил данных, необходимых для идентификации своей личности или для передачи ему сообщений, либо адреса местоположения подсоединения к Сети, обеспечивающей использование желаемой Услуги связи (пункты 2.2.1 – 2.2.5);

2.6.3. податель заявления представил при подаче заявления или при заключении

Договора оказания услуги неверные данные;

2.6.4. у подателя заявления имеется взыскиваемая задолженность за оказанную ему услугу связи;

2.6.5. в отношении подателя заявления идёт производство по банкротству.

2.7. Если у STV отсутствуют основания для отказа от заключения Договора оказания услуги, STV обеспечивает подсоединение Линии к Сети и активизацию Услуги связи в течение 10 Рабочих дней, начиная со дня предоставления названного в пункте 2.3 положительного ответа.

2.8. В день активизации Услуги связи или в более ранний оговорённый между Сторонами день Стороны заключают письменный Договор оказания услуги, который включает в себя, по меньшей мере, следующее:

2.8.1. дата заключения Договора;

2.8.2. данные об STV и Клиенте;

2.8.3. данные о виде используемой Услуги связи, пакете и его технических параметрах;

2.8.4. данные о местоположении Конечной точки и Точки соединения Терминального устройства и об адресе Точки соединения оказываемой Услуги связи;

2.8.5. данные относительно определённого для Клиента номера, если Услуга связи предполагает определение номера;

2.8.6. данные о сроке Договора, активизации Услуги связи и стоимости предоставляемой Клиенту Денежной или Имущественной льготы;

2.8.7. порядок расчётов;

2.8.8. подтверждения Клиента о том, что:

2.8.8.1. представленные с его стороны STV данные являются верными;

2.8.8.2. он ознакомился с являющимися неотъемлемой частью Договора подключения Общими условиями и Прейскурантом, условия ему понятны, он соглашается с названными условиями и обязуется их выполнять;

2.8.8.3. при подключении в рамках кампании он ознакомился с условиями кампании.

2.8.9. подписи Сторон или их представителей.

2.9. Договор оказания услуги вступает в силу начиная с момента подписания документа договора. Письменная форма означает, что документ, подписан Клиентом собственноручно, либо при помощи цифровой подписи. Подпись представителя STV на таком документе может быть тиражирована, причем Стороны считают такую подпись равнозначной оригинальной или цифровой подписи представителя STV, если Клиент не требует от представителя STV незамедлительного использования собственноручной или цифровой подписи. STV может принять у Клиента собственноручную подпись вместо бумажного носителя на экран электронного устройства, и такая подпись Клиента считается в отношениях Сторон равносильной оригинальной подписи.

2.10. В случае если у Клиента отсутствует необходимое для использования Услуги связи техническое Оборудование, он может взять необходимое Оборудование у STV в пользование на основании Договора пользования и/или купить его себе на основании Договора продажи.

2.10.1. Клиент может получить необходимое Оборудование на основании Договора пользования также в безвозмездное пользование в том случае, если соответствующая Льгота публично заявлена со стороны STV в составе выбранного

Клиентом Пакета. Право собственности на полученную на основании Договора пользования Имущественную льготу переходит к Клиенту только по прошествии срока заключённого на определённый срок Договора подключения. Условия и срок этого Договора определяет STV единолично.

2.11. Клиент обязан заплатить за Подключение единовременную Плату за подключение, в которую не входит плата за осуществление работ, названных в пункте 4.2 Общих условий.

2.11.1. Если для предоставления услуг STV необходимо строительство сети связи на территории и/или в здании Клиента, то при заключении Договора, являющимся основанием для предоставления услуг и/или заказа продукта (изделия), Клиент даёт право и согласие, без обязательства возмещения со стороны STV, на строительство сети связи STV и прочих технических решений в здании и на территории Клиента на основании согласованной Сторонами общей схемы сети.

2.12. Точная дата подсоединения к Сети, осуществления работ по подключению и активизации Услуги связи определяется между Сторонами на основании устного соглашения и осуществляется в порядке, установленном в пунктах 4.1 - 4.3 Общих условий.

2.13. В случае использования лицом права на сохранение номера (Подвижность номера) с ним заключается Договор с отлагательным условием, который вступает в силу с момента, в который STV сообщило ему о сроке перемещения номера и создало возможность для использования Услуги связи с определённым в Договоре номером. Договор с отлагательным условием не вступает в силу, если уступающий указанный в договоре номер оператор связи сообщит об отклонении ходатайства о перемещении номера или если лицо не расторгнет или не уполномочит STV расторгнуть в течение предусмотренного срока действующий в отношении номера договор с уступающим номер оператором связи.

2.14. STV вправе потребовать у желающего заключить Договор подключения лица, прежде всего, но не только, в том случае, если у STV при проверке кредитной истории Клиента возникнет обоснованное сомнение в платёжеспособности Клиента, дополнительно обязательно-правовые обеспечения для обеспечения исполнения принимаемых по Договору обязательств (например, поручительство, гарантия), а также потребовать уплаты Предоплаты или Залоговой суммы и/или установить в отношении Клиента Кредитный лимит.

2.15. В том случае если STV решит применить Залоговую сумму и/или Кредитный лимит, который отличается от приведённого в Прейскуранте, и/или потребовать от Клиента другие обязательно-правовые обеспечения, STV начинает оказывать Услугу связи в течение 3 Рабочих дней после исполнения со стороны Клиента соответствующих обязательств.

3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ В ПОЛЬЗОВАНИЕ И ЕГО ПРОДАЖА

3.1. Предоставление Оборудования в безвозмездное пользование или в наём, а также его продажа, в т.ч. продажа на условиях рассрочки, осуществляется на основании заключённого в письменной форме на определённый или неопределённый срок Договора пользования или Договора продажи.

3.2. Названные в пункте 3.1 договоры заключаются с Клиентом только при наличии действующего Договора оказания услуги.

3.3. Предоставленное в пользование и/или купленное Оборудование вместе с относящимися к нему документами передаётся Клиенту на основании акта

передачи-приёма после подписания соответствующего договора либо по месту жительства Клиента, по указанному в Договоре оказания услуги адресу Точки подсоединения оказываемой Услуги связи или в пункте обслуживания клиентов STV.

3.4. С подписанием названного в пункте 3.3 акта передачи-приёма Клиент подтверждает, что он принял от представителя STV являющееся предметом соответствующего Договора Оборудование.

3.5. Риск случайной гибели и порчи Оборудования и Имущественной льготы переходит к Клиенту начиная с момента передачи Клиенту Оборудования и Имущественной льготы на основании Договора пользования, Договора продажи и заключённого на определённый срок Договора оказания услуги. Собственность на Оборудование, приобретённое на основании Договора продажи на условиях рассрочки, переходит к Клиенту с полной оплатой цены покупки, а собственность на Имущественную льготу – по прошествии срока заключённого на определённый срок Договора оказания услуги.

3.6. Клиент обязуется использовать используемое на основании Договора пользования Оборудование по-хозяйски и согласно целевому назначению, соблюдая при использовании Оборудования требования, предусмотренные в технической документации и/или инструкции по эксплуатации соответствующего Оборудования, и за свой счёт обеспечивать надлежащую эксплуатацию, обслуживание и сохранность Оборудования таким образом, чтобы были исключены кража, утеря, гибель, порча и/или повреждение Оборудования (в т.ч. в результате механического повреждения, повреждений от влаги и жидкости, грозы и/или иного подобного события) начиная с момента перехода владения Оборудованием к Клиенту до возвращения Оборудования STV. Клиент, который заключил Договор продажи на условиях рассрочки или Договор подключения на определённый срок, должен исполнять названные в настоящем пункте обязательства до перехода к Клиенту собственности, соответственно, на Оборудование или Имущественную льготу.

3.7. Пропажа, кража, гибель или иное повреждение Оборудования или Имущественной льготы не освобождает Клиента, который заключил Договор продажи на условиях рассрочки или Договор оказания услуги на определённый срок, от полного и надлежащего исполнения установленных в Договоре обязательств.

3.8. В случае гибели, пропажи или кражи Оборудования, предоставленного в пользование на основании Договора пользования, или Имущественной льготы, предоставленной Клиенту на основании заключённого на определённый срок Договора оказания услуги, а также если у Оборудования или у Имущественной льготы выявится Неисправность или недостаток, обусловленный действиями или бездействием Клиента при эксплуатации Оборудования (в т.ч. механические повреждения, повреждения от влаги или жидкости, грозы), STV вправе потребовать возмещение ущерба.

3.8.1. STV вправе потребовать названное в пункте 3.8 возмещение ущерба также в том случае, если Клиент не обеспечил представителю STV, несмотря на оформленные в письменном виде или в обеспечивающей письменное воспроизведение форме требования, возможность провести в двух или более случаях работы по обслуживанию Оборудования или Имущественной льготы либо в двух или более случаях не выполнил требование STV предъявить Оборудование

или Имущественную льготу и в силу чего у STV имеется основание полагать, что предоставленное в пользование Клиента Оборудование или Имущественная льгота погибла, пропала, была украдена или стала непригодной для эксплуатации по иной причине.

3.9. Расходы, связанные с обслуживанием Оборудования или Имущественной льготы, предоставленных в пользование на основании Договора пользования и заключённого на определённый срок Договора оказания услуги, и с устранением их Неисправностей или с заменой Оборудования и Имущественной льготы, несёт STV, за исключением случая, когда порча или Неисправность Оборудования или Имущественной льготы обусловлена нарушением со стороны Клиента установленных в пункте 3.6 обязательств.

3.10. Если Клиент при принятии Оборудования или Имущественной льготы или при дальнейшей их эксплуатации обнаружит их несоответствие условиям Договора продажи или заключённого на определённый срок Договора оказания услуги, Клиент обязан на установленных в ст. 220 ОПЗ условиях и срок, а также в установленном в пункте 10 Общих условий порядке сообщить об этом STV.

3.11. По желанию и за счёт Клиента STV осуществляет на установленных в пункте 4.2 Общих условий условиях работы по установке Оборудования или Имущественной льготы, купленных на основании Договора продажи, переданных в пользование на основании Договора пользования или на основании заключённого на определённый срок Договора оказания услуги.

3.12. Если право собственности на принадлежащее STV Оборудование не переходит к Клиенту на основании Договора, Клиент должен для отказа от Договора пользования в одностороннем порядке согласно пункту 11.8 Общих условий или в других случаях в течение 7 дней, начиная с прекращения Договора, вернуть Оборудование STV в том же состоянии и комплектности, в которых оно находилось в момент передачи Клиенту, с учётом нормального износа:

3.12.1 либо в пункте обслуживания клиентов STV;

3.12.2. либо по желанию Клиента представителю STV в месте потребления Услуги связи, в случае чего Клиент платит плату за визит представителя STV согласно Прейскуранту. Плату не нужно платить в том случае, если в регионе потребления Услуги связи отсутствует пункт обслуживания клиентов STV, за исключением случая, когда из-за исходящего от Клиента обстоятельства представитель STV должен посещать место потребления Услуги связи для принятия Оборудования во второй или более раз, в этом случае учитывается плата за все визиты представителя STV.

3.13. Если Клиент задерживается с возвращением Оборудования, STV вправе потребовать от Клиента неустойку в сумме, равной Плате за наём Оборудования за один день согласно Прейскуранту, за каждый день задержки, но не более чем стоимость Оборудования согласно Прейскуранту. Если Клиент не возвратил подлежащее возврату Оборудование в течение 2 (двух) месяцев после прекращения Договора, считается, что STV в силу задержки утратило интерес к возвращению Оборудования. В этом случае STV отказывается от требования возвращения Оборудования и вправе потребовать от Клиента вместо возвращения Оборудования возмещение ущерба в установленном в Прейскуранте размере.

3.14. Стороны договорились, что STV вправе ознакомиться с комплектностью и состоянием возвращённого Оборудования в течение 14 дней, начиная с

возвращения Оборудования со стороны Клиента STV. Если возвращённое Оборудование не соответствует приведённым в настоящем Договоре и/или Правовых актах требованиям, STV вправе потребовать от Клиента устранения недостатков (в т.ч. возвращение недостающих частей Оборудования) и/или возмещение ущерба.

4. ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ, УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАБОТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

4.1. Связанные с Подключением работы по установке сетевой линии осуществляются за счёт STV до границы квартиры Клиента.

4.2. Все работы по установке сетевой линии (кабеля), Оборудования и Имущественной льготы, подсоединение к Сети, работы по установке и настройке устройств или другие дополнительные работы осуществляются в квартире Клиента за счёт Клиента на основании действующего Прейскуранта STV;

4.3. Клиент обязан к предварительно оговорённому сроку обеспечить технические возможности, необходимые для осуществления названных в пункте 4.1 работ, т.е. обеспечить доступ до границы квартиры Клиента и доступ в квартиру до принадлежащего Клиенту или STV Оборудования.

4.4. Приём и регистрацию сообщений о Неисправностях, устранение Неисправностей, осуществление работ по обслуживанию и разрешение других проблем организует и связанную с вышеназванной информацией предоставляет Отдел обслуживания клиентов по номеру телефона 6 880 000.

4.5. Клиент обязан незамедлительно сообщать в Отдел обслуживания клиентов STV об обнаружении неисправности Сети, предоставленного на основании Договора пользования Оборудования и предоставленной на основании заключённого на определённый срок Договора оказания услуги Имущественной льготы. При этом Клиент по требованию STV обязан для устранения неисправности представить технические данные принадлежащих Клиенту устройств и программного обеспечения.

4.6. Об осуществлении названных в пункте 8.2.4 Общих условий работ по обслуживанию и о связанном с этим ограничении Услуги связи STV обязано предупредить Клиента посредством средства массовой информации (т.е. посредством домашней страницы STV и, если STV сочтёт необходимым, дополнительно, по меньшей мере, посредством одной общегосударственной газеты), по меньшей мере, за 5 Рабочих дней. Об осуществлении названных работ по обслуживанию и о связанном с этим ограничении Услуги связи можно получить дополнительную информацию в пунктах обслуживания клиентов STV и по номеру телефона Отдела обслуживания клиентов 6 880 000;

4.7. STV обязано устранить названные в пункте 4.5 неисправности в течение 2 Рабочих дней, начиная с Рабочего дня, следующего за днём получения сообщения о неисправности.

4.8. Клиент должен в случае неисправности Сети, предоставленного в пользование на основании Договора пользования Оборудования и предоставленной на основании заключённого на определённый срок Договора оказания услуги Имущественной льготы или в случае проведения названных в пункте 8.2.4 Общих условий работ по обслуживанию обеспечить представителю STV доступ к Сети и к являющемуся её частью Оборудованию, в т.ч. к предоставленному в пользование Оборудованию и Имущественной льготе, для их

технической проверки и выяснения местоположения неисправности и её устранения.

4.9. Расходы по устранению Неисправностей принадлежащей Клиенту Линии или Оборудования и других соединённых через него с Сетью Устройств несёт Клиент, за исключением случаев, когда в возникновении неисправности виновно STV.

4.10. Расходы на осуществление названных в пункте 8.2.4 Общих условий работ и на сопутствующее этому ограничение Услуги связи, а также названные в пункте 3.9 Общих условий расходы несёт STV, за исключением случаев, если за возникновение неисправности несёт ответственность Клиент.

4.11. В случае недостатка Оборудования, купленного на основании Договора продажи, Стороны руководствуются положениями 11 главы ОПЗ.

4.12. Для осуществления со стороны STV работ, требующих уплаты дополнительной платы, Клиент заключает с STV предварительное соглашение.

4.13. STV не несёт ответственности за работу и качество принадлежащих Клиенту и приобретённых у третьего лица Оборудования, Линии и программного обеспечения.

5. ПЛАТЕЖИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЁТОВ

5.1. Платы за Услугу связи и другие общие для Клиентов цены и платы определяются на основании действующего Прейскуранта STV.

5.2. Клиент обязан платить STV Платежи либо единовременным платежом и/или периодически за каждый текущий месяц согласно представленным счетам к указанному в счёте Сроку оплаты и на указанные в счете реквизиты (номер расчетного счета, номер ссылки и проч.). На основании действующего договора на предоставление услуг или продажу оборудования или товаров СТВ выставляется счет за каждый расчетный период. По выбору клиента счет предоставляется на почтовый адрес или адрес электронной почты. STV может не предоставлять счет, если Клиент согласен с тем, что счет доступен в электронной среде обслуживания Клиентов STV, через интернет банк или в любой другой подобной электронной среде.

5.3. Расчётным периодом STV является текущий календарный месяц, в отношении которого STV в общем случае выставляет сводный счёт в части используемых Клиентом Услуг связи и Оборудования, а также в части уплаты Взносов.

5.4. Счета за Услуги телефона и за оказанные со стороны STV в текущем расчётном месяце дополнительные услуги и работы выставляются в каждый следующий за расчётным месяцем месяц.

5.5. Клиент вправе представить STV волеизъявление для получения отдельных счетов за различные Услуги связи, а также заключить с банком договор о постоянной оплате э-счёта за Услуги связи.

5.6. Неполучение счёта не освобождает Клиента от обязательства по оплате счёта. Если Клиент не получил счёт, он обязан незамедлительно сообщить об этом STV по номеру телефона Отдела обслуживания клиентов 6 880 000.

5.7. Расчёт платы за Услуги связи и Платы за наём, а также расчёт платы за дополнительные услуги и ежемесячной фиксированной платы начинается со дня, следующего за днём активизации каждой соответствующей Услуги связи и/или за днём передачи взятого в наём Оборудования, и прекращается со дня, следующего за днём прекращения использования (деактивации) Услуги связи и/или за днём передачи Оборудования STV, с учётом положений второго предложения пункта

11.11 настоящих Общих условий.

5.8. Обязательство по уплате платы за Услугу связи и/или Платы за наём, а также Взноса, не зависит от того, пользовался ли Клиент реально Услугой связи и/или Оборудованием или нет. Клиент обязан платить месячную плату при использовании Услуги связи с месячной платой также за то время, в которое STV на зафиксированных в Правовых актах, в Договоре или в Условиях основаниях в одностороннем порядке ограничило предоставление Услуги связи.

5.9. В случае неисправности Оборудования, предоставленного в пользование на основании Договора пользования, расчёт Платежа приостанавливается начиная с Рабочего дня, следующего за днём представления в Отдел обслуживания клиентов соответствующего извещения, и возобновляется с Рабочего дня, следующего за днём устранения неисправности. При этом производится взаимозачёт предоплаченной за Услугу связи платы и/или Платы за наём в отношении счёта за Услугу связи и/или Платы за наём следующего месяца либо она возвращается Клиенту на основании поданного с его стороны заявления.

5.10. В случае гибели, пропажи или порчи Оборудования, приобретённого на основании Договора продажи на условиях рассрочки, обязанность по уплате Взносов не останавливается.

5.11. Все неисправности Сети, Оборудования и Имущественной льготы и расходы на их устранение, возникшие из-за обусловленного Клиентом обстоятельства, в т.ч. из-за их ненадлежащей эксплуатации или обслуживания, либо из-за принадлежащего Клиенту Оборудования или в результате неисправности этого Оборудования, а также названные в пункте 4.9 Общих условий расходы и расходы на ограничение Услуги связи (см. п. 8) несёт сам Клиент.

5.12. Расходы на устранение неисправности Оборудования, предоставленного в пользование на основании Договора пользования, и Имущественной льготы, предоставленной на основании заключённого на определённый срок Договора оказания услуги, несёт STV, за исключением случая, если Неисправность возникла вследствие нарушения со стороны Клиента обязательств, установленных в пункте 3.6 Общих условий, и/или расходы на устранение неисправности обязуется нести Клиент согласно пункту 5.11.

5.13. STV вправе оказывать Клиенту Услуги связи по принципу кредита. В случае превышения установленного для Клиента со стороны STV Кредитного лимита считается, что Клиент своевременно не оплатил оказанную ему Услугу связи.

5.14. STV может потребовать от Клиента при заключении Договора или во время его действия в приведённом в настоящих Общих условиях порядке представление дополнительных обязательственно-правовых обеспечений (например, поручительство, гарантия), а также уплату Предоплаты или Залоговой суммы. Клиент не имеет права требовать с Предоплаты и с Залоговой суммы интереса, если Стороны не договорились по-другому. Если из Договора не вытекает иное, STV возвращает заплаченную Клиентом Предоплату или Залоговую сумму на основании соответствующего заявления Клиента перечислением на указанный Клиентом банковский счёт не позднее чем в течение 2 месяцев после прекращения Договора. С заплаченной Клиентом Залоговой суммы и/или Предоплаты STV может путём взаимозачёта вычесть все не уплаченные надлежащим образом Платежи, а также задолженности Клиента перед STV на основании другого договора между Сторонами.

5.15. В случае если Клиент должен помимо основного денежного обязательства

оплатить расходы STV на взыскание задолженности и интрессы (пеню), и из Правовых актов императивно не вытекает другой последовательности, считается, что исполнение осуществлено в первую очередь на покрытие расходов, затем ставших подлежащими взысканию интрессов и, наконец, на покрытие основного обязательства. При этом Клиент не имеет права без согласия STV определить другую последовательность исполнения обязательства.

5.16. Если Клиент не уплатил Платёж к Сроку оплаты, STV вправе потребовать от Клиента-Потребителя пеню в установленном в законе размере с не уплаченной в срок суммы, а у других Клиентов - 0,1% от не уплаченной в срок суммы в день.

5.17. Если Клиент письменно оспорит сумму представленного со стороны STV счёта до наступления срока оплаты счёта и своевременно оплатит оказанные Услуги связи в той части, в которой он не оспаривает плату, STV не ограничивает и не приостанавливает оказание Клиенту Услуги связи до рассмотрения претензии. Если представленная Клиентом претензия в отношении суммы счёта является необоснованной, Клиент обязан заплатить оспоренную сумму на расчётный счёт STV в течение 5 дней, начиная со дня ответа STV на претензию Клиента, в противном случае STV вправе ограничить или приостановить оказание Клиенту Услуг связи в установленном в Общих условиях порядке.

5.18. Если Клиент письменно оспорит размер суммы представленного со стороны STV счёта после наступления срока оплаты счёта и после рассмотрения претензии выяснится, что жалоба Клиента была необоснованной, применяется второе предложение пункта 5.17 настоящих Общих условий, а также помимо этого STV вправе потребовать от Клиента пеню с неуплаченной суммы за промежуток времени между сроком оплаты оспоренного счёта и фактической оплатой счёта в размере 0,15% в день.

5.19. При прекращении Договора STV представляет Клиенту окончательный счёт не позднее чем в течение 2 месяцев после прекращения Договора. Окончательный счёт следует оплатить не позднее чем к указанному в счёте сроку.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Клиент вправе:

6.1.1. пользоваться Услугой связи и/или Оборудованием в рабочих или в личных целях на условиях и в порядке, установленных Условиями и Правовыми актами;

6.1.2. получать в пунктах обслуживания клиентов и в Отделе обслуживания клиентов STV сведения о представленных счетах, Услугах связи и Прейскуранте, а также целесообразной и безопасной эксплуатации Оборудования, а также о перебоях, которые могут возникать при оказании и использовании Услуг связи;

6.1.3. требовать от STV устранения неисправности Сети и предоставленного в пользование Клиента Оборудования в оговорённом в Договоре порядке;

6.1.4. делать STV предложения для лучшего обслуживания Клиента и предъявлять претензии;

6.1.5. запрашивать у STV получение счетов и другой информации электронным путём или другим оговорённым способом;

6.1.6. делать STV Предоплаты за оказываемые или передаваемые ему в будущем Услуги связи;

6.1.7. знакомиться с собранными со стороны STV о нём Персональными данными и получать сведения об использовании названных данных согласно Правовым актам. Подробно с Условиями обработки личных данных можно

ознакомиться [здесь](#).

6.1.8. потребовать ограничения оказания Услуги связи и отказаться от Договора в предусмотренном в Общих условиях порядке.

6.1.9. В течение 14 дней отступить от Договора, заключенного за пределами рабочих помещений STV или при помощи средств связи, если Клиент не отказался от такого права отступления от Договора. Отсчет 14-дневного периода начинается с момента заключения Договора или передачи Клиенту имущества на основании Договора.

6.2. Клиент обязан:

6.2.1. использовать Услугу связи, Оборудование и Имущественную льготу согласно Договору, Условиям, Правовым актам, добрым традициям и обычаям;

6.2.2. незамедлительно информировать STV о прекращении полномочий своего представителя, уполномоченного на основании доверенности;

6.2.3. незамедлительно сообщать в Отдел обслуживания клиентов о неисправностях Сети, Оборудования и Имущественной льготы, а также о перебоях в работе Сети, Оборудования и Имущественной льготы;

6.2.4. обеспечить электрическое питание, требуемое Терминальному устройству, а также, при необходимости, другим необходимым для потребления Услуги Устройствам. Для качественного функционирования Услуги принадлежащие Клиенту устройства и используемые при соединении кабели должны соответствовать требованиям, утвержденным в Эстонской Республике, и являться подходящими для потребления данной Услуги; подсоединять к Сети только исправное, соответствующее техническим нормам и требованиям Оборудования и заботиться об исправности Оборудования и пригодности программного обеспечения Оборудования;

6.2.5. не изменять без предварительного разрешения STV установленные со стороны STV в отношении Оборудования Клиента сетевые настройки и конфигурацию, что может повлиять на нормальное функционирование Сети;

6.2.6. не запускать и не использовать никакие программы и/или Оборудование, которые могут помешать нормальной работе Сети и другим пользователям Услуг связи;

6.2.7. не перепродавать оказываемую со стороны STV Услугу связи, Оборудование и Имущественную льготу третьим лицам, а также не предоставлять третьим лицам возможность пользования Услугой связи за плату или безвозмездно за пределами соответствующей установленной в заключённом с Клиентом договоре Точки подсоединения без соответствующего письменного разрешения STV;

6.2.8. не пытаться без разрешения получить доступ к серверам и компьютерным системам третьих лиц и не вмешиваться в работу Оборудования STV;

6.2.9. не распространять в Сети данные, веб-страницы или сообщения по электронной почте, имеющие оскорбительный, непристойный, порочащий, угрожающий, нарушающий приватность других лиц, пропагандирующий расовый, этнический или иным образом нападающий, преступный, разжигающий физическое или психическое насилие, пропагандирующий незаконную деятельность и т.п. характер, а также распространение которых запрещено Правовыми актами, регулирующими права на интеллектуальную собственность и/или защиту данных, или любыми другими Правовыми актами и действующими в Эстонии международными договорами;

- 6.2.10. не отправлять посредством Сети третьим лицам нежелательных сообщений, в т.ч. массовых рассылок;
- 6.2.11. не использовать находящихся в Сети или в подсоединённом к ней оборудовании данных, материалов, программного обеспечения, интеллектуальной собственности, коммерческих тайн или т.п. способом, который не является разрешённым;
- 6.2.12. не копировать и не передавать никаким другим способом таких данных и материалов, которые создают на сервера и Сеть резкое увеличение нагрузки по сравнению с обычной нагрузкой;
- 6.2.13. не распространять и не использовать компьютерные вирусы, программы или иное программное обеспечение, которые нарушают функциональность Сети или подсоединённого к ней оборудования;
- 6.2.14. самовольно не уничтожать и не повреждать данные, составленные или собранные со стороны STV или третьих лиц и необходимые для выполнения Договора посредством инфо-технологических средств;
- 6.2.15. нести ответственность при использовании Услуг связи, в т.ч. при передаче информации посредством Сети, за исполнение положений Правовых актов, регулирующих авторское право, защиту персональных данных и использование баз данных, а также других Правовых актов, и за соответствие использования Услуги связи требованиям;
- 6.2.16. платить Платежи согласно порядку, предусмотренному в Договоре, Условиях и Правовых актах;
- 6.2.17. на основании Договора пользования и Договора продажи:
- 6.2.17.1. подтвердить подписанием акта передачи-приёма, что он принял от представителя STV Оборудование, являющееся предметом соответствующего Договора;
- 6.2.17.2. владеть Оборудованием и использовать его в соответствии с Договором, Условиями и Правовыми актами согласно целевому назначению, соблюдая при использовании Оборудования требования, предусмотренные в технической документации и/или инструкции по эксплуатации соответствующего Оборудования, в т.ч. снабжать Оборудование электрическим питанием согласно инструкции по эксплуатации Оборудования;
- 6.2.17.3. позволять STV в соответствии с Правовыми актами и пунктом 4.8 настоящих Общих условий проверять состояние Оборудования и соответствующее Договору и целевому назначению использование Оборудования и проведение работ по обслуживанию Оборудования;
- 6.2.17.4. незамедлительно сообщать STV о неисправности, краже, пропаже или гибели принадлежащего STV Оборудования;
- 6.2.17.5. не осуществлять в отношении Оборудования улучшений или изменений без письменного разрешения STV;
- 6.2.17.6. ежемесячно платить Плату за использование услуги, Плату за наём и Взносы и все другие Платежи на условиях, зафиксированных в Договоре и в Условиях;
- 6.2.17.7. не передавать Оборудование и вытекающие из Договора права и обязанности третьим лицам и не обременять их в пользу третьих лиц без предварительного письменного согласия STV;
- 6.2.17.8. не сдавать Оборудование в поднаём или в пользование третьего лица без предварительного письменного согласования с STV;

- 6.2.17.9. вернуть Оборудование STV в порядке, установленном в пункте 3.12. Общих условий;
 - 6.2.17.10. возместить STV или третьим лицам ущерб, который возник вследствие использования не соответствующего требованиям, неисправного или модифицированного принадлежащего Клиенту Оборудования;
 - 6.2.18. возместить все связанные с взысканием задолженностей разумные расходы, в т.ч. также расходы на взыскание задолженностей со стороны третьих лиц;
 - 6.2.19. соблюдать установленный Кредитный лимит и осуществлять Предоплаты за Услуги связи, превышающие Кредитный лимит;
 - 6.2.20. не использовать принадлежащие STV оборудование для посредничества оказываемых со стороны STV Услуг связи третьим лицам или с целью их обеспечения иным способом;
 - 6.2.21. незамедлительно сообщать STV, если:
 - 6.2.21.1. его контактные данные изменились;
 - 6.2.21.2. его Пароль и/или другие способы идентификации стали известны третьему лицу.
 - 6.2.21.3. в отношении него начато производство по банкротству или ликвидации;
 - 6.2.21.4. о других обстоятельствах, которые могут воспрепятствовать надлежащему исполнению договорных обязательств Клиента;
 - 6.2.22. выполнять названные в пунктах 6.2.17.1 - 6.2.17.10 условия также в части Имущественной льготы, переданной на основании заключённого на определённый срок Договора оказания услуги, и при досрочном расторжении названного Договора заплатить предусмотренный Договором штраф;
 - 6.2.23. выполнять другие обязательства, вытекающие из Договора, Условий или Правовых актов.
- 6.3. STV вправе:
- 6.3.1. анализировать использование Услуги связи в целях статистики и обеспечения качества;
 - 6.3.2. препятствовать использованию в Сети украденного или утерянного Терминального устройства;
 - 6.3.3. делать Клиенту замечания в части нецелесообразного использования Сети, Оборудования и Имущественной льготы;
 - 6.3.4. ограничивать пользование Услугой связи в случаях, установленных в главе 8 Общих условий и в законе, до устранения обстоятельства, являющегося основанием для ограничения;
 - 6.3.5. проверять соответствующее Договору и целевому назначению использование со стороны Клиента Сети, Имущественной льготы и Услуг связи;
 - 6.3.6. делать Клиенту, в случае несоблюдения или ненадлежащего соблюдения вытекающих из Договора, из Условий, из добрых обычаев и традиций обязательств, обязательные предписания для соблюдения обязательств и/или для устранения нарушения обязательства;
 - 6.3.7. незамедлительно приостановить использование со стороны Клиента Услуги связи, Оборудования, Имущественной льготы, если названное выше использование представляет собой опасность для жизни или здоровья людей, для окружающей среды или для имущества Клиента или третьих лиц;
 - 6.3.8. истребовать принадлежащее STV Оборудование и Имущественную льготу из любого незаконного владения и/или потребовать прекращения всяческого

нарушения своей собственности;

6.3.9. требовать от Клиента уплаты платы за Услугу связи и/или Платы за наём и/или Взносов и других связанных с Договором и/или предусмотренных в связи с ним плат согласно Общим условиям и Прейскуранту;

6.3.10. делать изменения в составе Услуг связи, информируя об этом Клиента в порядке, установленном в Общих условиях;

6.3.11. делать дополнения и изменения в Прейскуранте, информируя об этом Клиента в установленном в Общих условиях порядке, в частности, предоставлять Клиенту при предложении Услуг связи единовременные, краткосрочные или периодические льготы или организовывать кампании по продаже на установленных со стороны STV условиях, а также при необходимости изменять назначенный Клиенту Кредитный лимит;

6.3.12. делать изменения в техническом решении, используемом для оказания Услуги связи. Если соответствующие изменения предполагают замену являющихся частью Сети STV устройств, обновление их программного обеспечения, их настройку или осуществление других соответствующих связанных с устройствами изменений, то связанные с этим расходы несёт STV. Если соответствующие изменения предполагают замену принадлежащих Клиенту или находящихся в его владении (в том числе предоставленных Клиенту со стороны STV в пользование на основании Договора) Устройств, обновление программного обеспечения, его настройку или осуществление других соответствующих связанных с Устройствами изменений, то связанные с этим расходы несёт Клиент. Об изменениях технического решения, используемого для оказания Услуги связи, которым сопутствуют дополнительные для Клиента расходы, STV уведомляет Клиента, по меньшей мере, за 2 месяца. Если Клиент не согласен с этими изменениями, у него имеется до осуществления изменений возможность отказаться от Договора, являющегося основанием для оказания соответствующей Услуги связи, без уплаты предусмотренных договором штрафа и/или стоимости Исползованной Льготы, уведомив об этом в письменной форме;

6.3.13. по исключительным техническим или вытекающим из Правовых актов причинам менять порядок набора номера;

6.3.14. требовать от Клиента возмещение понесённых со стороны STV связанных с использованием Оборудования, Льготы и Услуги связи расходов или требовать от Клиента возмещение расходов, связанных с взысканием задолженностей, вытекающих из не уплаченных своевременно счетов, в том случае, если эти расходы согласно Договору, Условиям или Правовым актам должен был понести Клиент;

6.3.15. уступать вытекающие из Договора долговые требования в отношении Клиента третьим лицам или уполномочивать третьих лиц для взыскания задолженностей. По требованию STV Клиент обязан возместить расходы, возникшие в связи с взысканием со стороны STV и/или третьего лица долгового требования;

6.3.16. ограничивать количественный объём передаваемых или принимаемых Клиентом данных, если это необходимо для обеспечения функционирования Сети, для защиты прав третьих лиц, для обеспечения исполнения установленных Правовыми актами правил или по иной существенной причине;

6.3.17. сообщать в органы правопорядка о деянии Клиента, которое может квалифицироваться в качестве виновного деяния.

6.4. STV обязано:

6.4.1. оказывать Услуги связи согласно Договору, Условиям и Правовым актам;

6.4.2 предоставлять Клиенту по его желанию сведения относительно оказываемых или передаваемых со стороны STV Услуг связи, условий Договора, представленных счетов и извещений;

6.4.3. обеспечивать в случае услуги Телефона возможность установления связи по номеру экстренной помощи 112 и передачу номера конечного пользователя в центр тревоги для определения местонахождения звонящего;

6.4.4. поддерживать за свой счёт в требуемом техническом состоянии Сеть и её Оборудование, а также Оборудование или Имущественные льготы, предоставленные Клиенту в пользование на основании Договора пользования и заключённого на определённый срок Договора подключения, за исключением случая, когда за возникновение неисправности отвечает Клиент;

6.4.5. обеспечивать безопасность Сети и не предоставлять третьим лицам без законного основания возможности доступа к данным Клиента и к Сети;

6.4.6. не препятствовать Клиенту и не ограничивать его при использовании Услуги связи и при владении и пользовании Оборудованием, за исключением случаев, когда воспрепятствование или ограничение необходимо для предотвращения повреждения или гибели Сети, Оборудования и Имущественной льготы или если это вытекает из Договора, Условий или Правовых актов.

6.4.7. оповещать Клиента посредством средств массовой информации (т.е. на домашней странице STV или в бумажном или электронном издании общегосударственной газеты) о существенных технических нарушениях, которые могут повлиять на пользование Услугами связи или Оборудованием;

6.4.8. организовать круглосуточный приём сообщений о неисправностях посредством отдела поддержки клиентов по номеру телефона 6 880 000 (в промежутке времени с 22 до 08 часов звонки Клиентов записывает автоответчик), по адресу электронной почты kontakt@stv.ee и по адресу электронной почты для бизнес-клиентов ariklient@stv.ee. STV обязано ответить на сообщение Клиента в течение Рабочего дня, следующего за днём получения сообщения, и оповестить Клиента об ориентировочном сроке устранения неисправности;

6.4.9. предоставлять Клиенту по желанию Клиента информацию относительно Договоров Клиента и обрабатываемых со стороны STV Персональных данных;

6.4.10. закрыть заявленные со стороны STV Персональные данные, правильность которых оспорена Клиентом, до выяснения верных Персональных данных;

6.4.11. незамедлительно известить Клиента и третьих лиц, которым Персональные данные были переданы, об исправлении неверных Персональных данных или о закрытии Персональных данных или о становлении их анонимными;

6.4.12. по желанию Клиента ограничивать или приостанавливать оказание Услуги связи;

6.4.13. при прекращении Договора вернуть Клиенту переплаченные Клиентом платежи согласно Общим условиям;

6.4.14. выполнять другие обязательства, вытекающие из Договора, Условий или Правовых актов.

7. ПРИНЦИПЫ ЗАЩИТЫ И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1 STV обрабатывает Персональные данные в соответствии с действующими Правовыми актами и Общими условиями. Обработку Персональных данных

осуществляют в качестве ответственного обработчика AS STV (регистрационный код 10059388, юридическое местоположение ул. Валге 6-4, город Таллинн, Харьуский уезд, 11413) и уполномоченные обработчики STV. Клиент может ознакомиться с уполномоченными обработчиками и их контактными данными в пунктах обслуживания клиентов STV, на домашней странице STV или по адресу электронной почты andmekaitse@stv.ee.

7.2. STV обрабатывает Персональные данные для исполнения и для обеспечения исполнения заключённых с Клиентом Договоров для обслуживания Клиента, а также в целях, указанных в Условиях обработки личных данных.

7.3. Своей подписью на Договоре подключения Клиент подтверждает, что:

7.3.1. Клиент даёт STV согласие на обработку его Персональных данных в порядке, установленном настоящими Общими условиями и Условиями обработки личных данных;

7.3.2. Заказывая или используя Услугу связи, которая предполагает передачу связанных с Клиентом данных третьим лицам, которые связаны с оказанием этой Услуги связи, Клиент соглашается с передачей данных относительно себя, которые напрямую необходимы для использования желаемой Услуги связи и для исполнения возможных обязательств, вытекающих из этой Услуги связи;

7.3.3. Клиент соглашается с передачей его Персональных данных лицам, которые занимаются печатью, почтовыми отправлениями, организацией расчётов, оказанием Услуг связи или обслуживанием Клиента и которые обрабатывают Персональные данные в объёме, необходимом для исполнения своих функций, на основании заключаемого с STV договора;

7.3.4. Клиент соглашается с передачей его Персональных данных инфослужбе номеров и инфокаталогам в том случае, если Клиент не запретил опубликование в них соответствующих данных;

7.3.5. Клиент соглашается в случае нарушения Договора с его стороны с опубликованием связанных с исполнением Договора Персональных данных в регистре платёжных нарушений ([kredidiinfo](#)) или с их разглашением третьим лицам для применения средств правовой защиты, в том числе лицам, рассматривающим кредитную информацию или долговые требования, а также в случае уступки права требования – новому кредитору;

7.3.6. Клиент соглашается с записыванием и хранением звонков, сделанных им на номер Отдела обслуживания клиентов для исполнения Договора и для обеспечения этого, в т.ч. для возможности доказать сделанные со стороны Клиента ходатайства, заявления и сделки;

7.3.7. Клиент соглашается с изготовлением копии с представленного им при заключении Договора удостоверяющего личность документа для возможности доказать факт заключения Договора.

7.4. Клиент вправе получать информацию относительно состава и источника своих Персональных данных, цели их обработки, а также относительно того, кому передавались его Персональные данные. Клиент вправе потребовать изменения неверных и неточных Персональных данных и удаления или закрытия своих Персональных данных, если цель их обработки была достигнута.

7.5. Клиент вправе в письменном виде отозвать согласие на обработку своих Персональных данных, если право на обработку Персональных данных не вытекает из Правовых актов. В случае если обработка Персональных данных необходима для оказания Клиенту Услуги связи, Клиент может отозвать согласие

на обработку своих Персональных данных, расторгнув Договор согласно порядку расторжения Договора.

8. ОГРАНИЧЕНИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ

8.1. Ограничение услуги связи может осуществляться по инициативе Клиента или STV.

8.2. STV вправе ограничить Услугу связи по своей инициативе в том случае, если:

8.2.1. Клиент задержался с оплатой за Услугу связи более 14 дней или Клиент превышает установленный в отношении него Кредитный лимит;

8.2.2. Клиент подсоединил к Сети неисправное или не соответствующее требованиям Терминальное устройство;

8.2.3. использованием Терминального устройства Клиент мешает работе Сети или другим пользователям Услуги связи;

8.2.4. ограничение Услуги связи необходимо для установки, ремонта, замены или обслуживания Сетевого оборудования или линейного сооружения;

8.2.5. Клиент существенно нарушает условия Договора (в т.ч. пункты 6.2.5-6.2.14 Общих условий);

8.2.6. ограничение вытекает из Правовых актов.

8.3. Ограничение Услуги связи на названном в пункте 8.2.3 основании разрешено в том случае, если:

8.3.1. Терминальное устройство не отвечает обычно установленным в отношении таких устройств техническим требованиям;

8.3.2. Терминальное устройство нарушает целостность Сети;

8.3.3. Терминальное устройство изготовлено или перестроено незаконно;

8.3.4. использование Терминального устройства мешает другим пользователям Сети или Услуги связи.

8.4. STV может ограничить Услугу связи лишь тогда, когда оно предупредило об этом Клиента удобным способом, одновременно указав в сообщении время и причины ограничения Услуги связи. О выполнении предусмотренных в пункте 8.2.4. работ STV предупреждает Клиента, по меньшей мере, за 5 Рабочих дней.

8.5. STV не может ограничить Услугу связи на основании пункта 8.2 (за исключением пункта 8.2.4), если Клиент до ограничения Услуги связи устранил ставшие основанием для ограничения обстоятельства и STV будет известно об этом.

8.6. Клиент вправе ходатайствовать о приостановлении Договора оказания услуги и/или об ограничении Услуги связи в желаемом им объёме. В случае если ограничение Услуги связи является платной услугой, STV до применения ограничения обязано проинформировать об этом Клиента, предоставив ему возможность, по меньшей мере, в течение одного Рабочего дня отказаться от ограничения услуги. STV обязано применить желаемое Клиентом ограничение в течение 1 Рабочего дня, начиная со дня получения соответствующего заявления Клиента. Клиент предоставляет заявление о приостановлении Договора оказания услуги и/или об ограничении Услуги связи следующим образом:

- лично, в пункте обслуживания клиентов;
- через домашнюю страничку STV по электронной почте kontakt@stv.ee;
- через самообслуживание.

В заявлении должны быть указаны следующие данные:

- Имя и Фамилия клиента;

- Личный код клиента;
- Номер ссылки клиента;
- Номер договора оказания услуг (договор оказания услуг, на основании которого он использует услуги и который желает ограничить);
- Дата начала ограничения;
- Дата окончания ограничения.

Если в предоставленном заявлении отсутствуют указанные данные, у STV есть право не ограничивать предоставление услуг.

8.6.1. В случае полного ограничения на основании пункта 8.6 оказываемых на основании заключённого на определённый срок Договора оказания услуги связи истечение срока заключённого на определённый срок Договора оказания услуги приостанавливается. При прекращении приостановления заключённого на определённый срок Договора оказания услуги истечение срока заключённого на определённый срок Договора оказания услуги продолжается со дня продолжения оказания Клиенту Услуги связи.

8.6.2. Если клиент в рамках заключённого договора на оказание пакета услуг не желает ограничить все услуги, включенные в Пакет, а только одну из услуг, то дело обстоит не с ограничением, а с изменением условий Договора.

8.7. В случае полного ограничения Услуги связи (за исключением установленного в пункте 8.2.4 случая) Клиент должен незамедлительно, но не позднее чем в течение 3 дней начиная с ограничения Услуги связи, временно возвратить STV находящиеся в его пользовании принадлежащие STV Оборудование или Имущественную льготу, либо если Оборудование или Имущественная льгота не будут возвращены, платить в период ограничения Услуги связи Плату за наём согласно Прейскуранту за пользование Оборудованием или Имущественной льготой.

8.8. Если Услуга связи ограничена на основании пункта 8.2, STV обязано восстановить возможность пользования Услугой связи в прежнем объёме в течение 2 Рабочих дней, начиная с устранения обстоятельства, ставшего основанием для ограничения Услуги связи.

8.9. Клиент должен заплатить плату за восстановление ограниченной Услуги связи согласно действующему Прейскуранту.

9. ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА И УСЛОВИЙ

9.1. STV вправе в любое время в одностороннем порядке изменять размеры имеющих в Прейскуранте плат и другие зафиксированные в Прейскуранте условия. Другие Условия и Договор оказания услуги STV вправе изменять в одностороннем порядке, если после заключения Договора изменятся явившиеся основанием для заключения Договора обстоятельства и в связи с этим у STV возникнет существенное увеличение расходов на исполнение Договора, а также если это обусловлено изменениями в Правовых актах или обычаях, техническим или существенным развитием определённой области или Услуг(и) связи, созданием для Клиентов дополнительных или лучших возможностей для использования Услуг связи или необходимостью уточнить обстоятельства, связанные с оказанием или использованием Услуги связи.

9.2. STV уведомляет Клиента о намерении изменить условия Договора оказания услуги и Общие условия не менее чем за 1 месяц разумными способами в согласованном с клиентом виде, например бумажным или электронным письмом,

опубликованием соответствующего сообщения на домашней странице STV, посредством счета или сообщения в э-среде. Сообщение об изменении договора содержит указание на условия Договора, которые STV намерен изменить, право Клиента при несогласии с изменениями прекратить договор без штрафных санкций, основания изменения условий Договора и правовая основа.

9.3. В случае несогласия с изменениями Клиент вправе в течение 1 месяца, начиная с даты уведомления об изменении, отказаться от договорных отношений с STV без уплаты Платы за рассмотрение и/или неустойки, сообщив об этом STV и выполнив все обязательства, вытекающие из договорных отношений Сторон до тех пор. Если Клиент в течение 1 месяца начиная с даты уведомления об изменении условий не откажется от договорных отношений с STV, то считается, что Клиент по умолчанию сделал своё волеизъявление акцептировать изменения без возражений, и изменения вступают в силу в отношении заключённых с Клиентом Договоров в полном объёме. В подобных случаях бездействие Клиента приравнивается к изъяслению желания, правовым последствием которого является продолжение договорных отношений на новых условиях.

10. ПЕРЕДАЧА СООБЩЕНИЙ

10.1. Связанные с Договором сообщения, заявления, ходатайства и претензии Стороны могут представлять друг другу в любой форме в пунктах обслуживания клиентов STV, в Самообслуживании, посредством контактной формы на домашней странице STV, по почте, по электронной почте или по телефону. Если в Договоре или в Общих условиях для представления сообщения, заявления, ходатайства или претензии предусмотрена определённая форма, то сообщение, заявление, ходатайство или претензию следует представить другой Стороне в предусмотренной форме.

10.2. В Отдел обслуживания клиентов сообщения можно представлять по номеру телефона 6 880 000.

10.3. Все вытекающие из нарушения Договора требования и претензии следует представлять письменно или в обеспечивающей письменное воспроизведение форме, за исключением случаев, когда в Общих условиях установлено иное. Заявление об ограничении Услуги связи или о расторжении Договора должно быть представлено в подписанном виде либо в письменной, либо в обеспечивающей письменное воспроизведение форме, либо через Самообслуживание.

10.4. Об изменении своего почтового адреса или адреса электронной почты и контактного телефона Сторона обязана сообщить другой Стороне в течение 7 дней начиная со дня изменения данных, а об изменении указанного в Договоре адреса для отправки счетов – незамедлительно.

10.5. STV отправляет Клиенту персональные сообщения, в зависимости от содержания сообщения, на указанный Клиентом почтовый адрес, адрес электронной почты, в э-Среду или посредством SMS. STV исходит из предположения, что Клиент получил эти сообщения по прошествии двух (2) Рабочих дней со дня их отправки. Если STV отправляет сообщение Клиенту посредством SMS, STV исходит из предположения, что Клиент получил это сообщение в тот же день. Сообщения, доставленные вышеперечисленными способами, Клиент может сохранять так, чтобы впоследствии иметь к ним доступ, а также в случае необходимости воспроизвести в неизменном виде.

11. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА В СИЛУ И ЕГО РАСТОРЖЕНИЕ

11.1. Названные в настоящих Общих условиях Договоры вступают в силу с момента подписания документа Договора обеими Сторонами и прекращаются либо по соглашению Сторон, либо по истечении срока Договора, либо с отказом от Договора в одностороннем порядке.

11.2. Независимо от положений пункта 11.1 заключённый на определённый срок Договор, который заключается с Клиентом во время кампаний по продаже и на основании которого Клиенту предоставляются Льготы, по прошествии указанного срока действия становится автоматически заключённым на неопределённый срок в том случае, если Клиент не представил желаний расторгнуть названный Договор и Клиент продолжает пользоваться Услугой связи или Оборудованием. При этом Денежные и Имущественные льготы не распространяются на Клиентов, которые не отвечают условиям кампании по продаже, имеют перед STV задолженности или другим образом нарушили Договор или Условия.

11.3. Клиент-Потребитель вправе в любое время без предварительного уведомления отказаться от Договора оказания услуги с помощью извещения, представленного в форме и способом, которые установлены в пункте 10.1. Общих условий. Отказ от Договора оказания услуги считается в отношении STV вступившим в силу начиная с Рабочего дня, следующего за днём получения извещения, если в самом извещении не содержится более позднего срока.

11.4. Клиент-юридическое лицо вправе отказаться от Договора на оказание услуги в любое время, письменно предупредив об этом STV за 10 календарных дней.

11.5. STV вправе отказаться от Договора на оказание услуги без предварительного уведомления, если пользование Услугой связи ограничено на основании пункта 8.2 настоящих Общих условий (за исключением пункта 8.2.4) и основание для ограничения не прекратилось в течение 1 месяца со дня возникновения основания для применения ограничения.

11.6. STV вправе отказаться от Договора на оказание услуги, заключённого как на определённый, так и на неопределённый срок, письменно предупредив об этом Клиента, по меньшей мере, за 3 календарных дня, если:

11.6.1. несмотря на предшествующее предупреждение STV Клиент продолжает или повторяет нарушение обязательств, установленных в пункте 3.6 Общих условий;

11.6.2. Клиент осуществляет улучшения или изменения Оборудования без письменного разрешения STV и сделанные улучшения или изменения нарушают интересы или права STV;

11.6.3. Клиент два раза в предварительно оговорённый срок не предоставляет представителю STV возможности доступа к предоставленным в пользование на основании Договора Оборудования, Сети или Линии для устранения неисправности Сети или Оборудования либо для технической проверки Оборудования или для осуществления работ по его обслуживанию;

11.6.4. Клиент сдал Оборудование без предварительного письменного согласия STV в поднаём или предоставил его в пользование третьего лица другим способом;

11.6.5. Клиент существенно нарушил оговорённые в Договоре условия другим образом, и отказ от Договора не запрещён на основании Общих условий и Правовых актов.

11.7. STV вправе отказаться от Договора, предупредив об этом Клиента за 2

календарных месяца, если:

11.7.1. STV целиком прекращает предложение оказываемой Клиентам Услуги связи;

11.7.2. STV прекращает оказание Услуги связи пользующимся Услугой связи Клиентам в определённом регионе или по определённому адресу, поскольку необходимая для оказания Услуги связи техническая возможность в соответствующем регионе или по соответствующему адресу прекращается, ликвидируется или соответствующая техническая возможность не позволяет продолжать оказывать Услугу связи в этом регионе или по этому адресу с надлежащим качеством;

11.7.3. по техническим причинам, по не зависящим от STV причинам или по иной уважительной причине существенно воспрепятствовано или стало невозможным оказание Услуги связи на основании Договора или выполнение других вытекающих из Договора обязательств или

11.7.4. выяснится, что с учётом всех обстоятельств и интересов обеих Сторон невозможно ожидать, чтобы STV продолжило исполнение вытекающих из Договора обязательств.

11.8. Клиент вправе без предварительного срока предуведомления в одностороннем порядке отказаться от Договора пользования в любой Рабочий день вместе с возвращением Оборудования. Заключённый как на определённый, так и на неопределённый срок Договор пользования прекращается с Рабочего дня, следующего за днём возвращения Оборудования. Если возвращённое Оборудование не отвечает установленным в пункте 3.12 Общих условий требованиям (в т.ч., но не только, если возвращённое оборудование укомплектовано не полностью), STV вправе применить средства правовой защиты, предусмотренные в пункте 3.14 Общих условий и/или в Правовых актах.

11.9. по окончании срока действия Договора на оказание услуги автоматически прекращается и действие Договора пользования.

11.10. Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от Договора продажи на основании письменного заявления в предусмотренном Правовыми актами порядке в силу существенного нарушения со стороны STV.

11.11. Отказ от Договора не освобождает Клиента от обязательств по уплате счетов за использование оказанных со стороны STV на основании Договора Услуг связи и Оборудования и не влечёт за собой прекращение расчёта пени с суммы задолженности. В случае если Клиент откажется от Договора до конца месяца и Договор включает в себя месячную плату, Клиент платит месячную плату за целый месяц.

11.12. В случае если Клиент желает отказаться от Договора в связи с Подвижностью номера, он должен представить STV соответствующее письменное заявление, на основании которого STV оформляет расторжение договора с отлагательным условием. В день поступления названного заявления STV вправе ограничить оказание предлагаемых Клиенту со стороны STV дополнительных услуг в отношении приведённого в заявлении телефонного номера, и отлагательное условие вступает в силу с момента, когда STV прекратит оказание Услуги связи в связи с перемещением номера в отношении указанного в заявлении Клиента телефонного номера.

11.13. Названное в пункте 11.12 отлагательное условие не вступает в силу, если Клиент в течение 30 календарных дней не заключил в отношении телефонного

номера, указанного в представленном в связи с Подвижностью номера заявлении, договора подключения с другим оператором связи или если указанный в названном заявлении телефонный номер невозможно переместить.

11.14. Если у Клиента нет действующих Договоров, на основании которых STV оказывает Клиенту Услуги или продает товар, каждая из Сторон может отказаться от Клиентского договора, известив об этом другую Сторону письменным заявлением за пятнадцать (15) календарных дней. Стороны также в любой момент могут прекратить действие Клиентского договора по договоренности Сторон. Письменное заявление о прекращении Клиентского договора Клиент обязан предоставить непосредственно в пункт обслуживания клиентов или через Самообслуживание.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

12.1. В случае нарушения Договора Сторона, которой причинён ущерб, вправе потребовать от нарушившей Договор Стороны возмещение причинённого ей нарушением Договора прямого имущественного ущерба, учитывая положения настоящих Общих условий. Стороны не несут друг перед другом ответственности за неполученный доход и за возникновение неимущественного ущерба, за исключением случая, если была вызвана смерть другой Стороны или причинён ущерб её здоровью или если Сторона причинила ущерб умышленно или в силу грубой небрежности, а также за ущерб, обусловленный обстоятельствами непреодолимой силы.

12.2. Сторона несёт ответственность за ущерб, причинённый своими законными и уполномоченными представителями и лицами, которых она использует для исполнения своих обязательств, в том числе работниками, служащими и поверенными, так же, как за ущерб, причинённый ею самой;

12.3. Клиент несёт ответственность за надлежащее исполнение Договоров несмотря на то, пользуется ли Клиент Услугой связи, Оборудованием или Имущественной льготой лично или позволяет делать это третьим лицам.

12.4. Клиент сам несёт ответственность за содержание информации, передаваемой им самим или другим лицом с его сетевыми реквизитами, за её достоверность и правомерность её распространения, а также за все свои действия и за действия третьих лиц, осуществляемые в сети под именем его сетевых реквизитов, включая также ущерб, причинённый другим пользователям сети и/или третьим лицам.

12.5. STV не несёт ответственности:

12.5.1. за содержание транслируемых для Клиента теле- и радиопрограмм и за их соответствие обещанной создателем программы программе передач;

12.5.2. за содержание информации и Услуг связи, передаваемых через Сеть третьими лицами;

12.5.3. за исправность и надлежащее функционирование оборудования, подсоединённого по желанию Клиента к Линии или Терминальному устройству, и за расходы, вытекающие из ненадлежащего функционирования этого оборудования;

12.5.4. за утерю или гибель данных при использовании Услуги связи с перебоями и в оборудовании Клиента, если это было вызвано противозаконными действиями третьих лиц; 12.5.5. за качество Сети и Услуги связи, если их работу организуют другие операторы связи;

12.5.6. за нормальное функционирование различных сегментов сети других операторов и за вход в неё, а также за возможность обмена информацией с теми узлами или серверами, к которым временно или постоянно отсутствует доступ через Сеть;

12.5.7. за риски, связанные с полученными из Интернета программами, материалами, информацией, рекламой, товарами и в виде пользования Услугами связи, а также за любые расходы или ущербы, которые могут возникнуть в результате использования Интернета, а также за информационный поток, который может содержать непригодные для Клиента материалы, такие как публичные сведения сексуального характера или оскорбляющая лично Клиента информация или т.п.;

12.5.8. за любой ущерб, причинённый Клиенту в результате пользования Услугой связи или при отсутствии возможности использования Услуги связи в силу ошибок, пропусков или перерывов в работе, в результате удаления файлов, изменения функций, в результате дефектов и задержек, а также в результате вирусов и т.д., в которых само STV невиновно;

12.5.9. за временные перебои в работе Сети или при пользовании Услугой связи, которые возникают в силу перегрузок, вытекающих из государственных праздников или массовых мероприятий (временные возмущения или перебои Сети), при условии, что эти временные перебои остаются в пределах, допустимых установленными Правовыми актами требованиями качества;

12.5.10. за перебои в работе Оборудования Клиента, в работе обслуживаемых третьими лицами Сетей или в пользовании предлагаемыми третьими лицами Услугами связи.

12.6. Клиент несёт ответственность за сохранность своих кодов доступа (в т.ч. Пароля) и за ущерб, причинённый третьими лицами при их разглашении. При этом в случае утери или кражи кодов доступа, Пароля Клиент должен незамедлительно сообщить об этом STV. До сообщения о пропаже или краже кодов, Пароля или SIM-карты предполагается, что все действия, совершённые с использованием кодов доступа, Пароля Клиента, осуществлены самим Клиентом;

12.7. Клиент может производить взаимозачёт требований STV лишь в отношении тех требований, которые были установлены вступившим в силу судебным решением и стали подлежащими принудительному исполнению.

13. НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА

13.1. Под непреодолимой силой подразумевается любое обстоятельство, на которое Сторона не могла повлиять, и, исходя из принципа разумности, от неё нельзя было ожидать, чтобы она во время заключения Договора учла это обстоятельство или избежала бы его или преодолела бы препятствующее обстоятельство или его последствие.

13.2. Проявление непреодолимой силы не освобождает Стороны от обязательства прилагать все усилия для достижения цели Договора, для устранения обстоятельств и последствий непреодолимой силы и от продолжения исполнения Договора сразу, как только препятствия будут устранены.

13.3. Сторона, действия которой при исполнении обязательств по Договору воспрепятствованы в силу обстоятельств непреодолимой силы, обязана незамедлительно разумным способом сообщить об этом другой Стороне.

13.4. Проявление непреодолимой силы приостанавливает исполнение Договора на

время продолжительности проявления непреодолимой силы.

13.5. В том случае если обстоятельства непреодолимой силы длются более трёх месяцев и в течение этого времени вытекающие из Договора обязательства не исполнялись, Стороны вправе прекратить Договор в одностороннем порядке, письменно предупредив об этом другую Сторону за десять календарных дней.

14. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

14.1. Вытекающие из Договора споры разрешаются путём переговоров по соглашению Сторон, в случае недостижения компромисса – в предусмотренном законом порядке через Департамент защиты прав потребителей в комиссии по разрешению потребительских споров и/или в суде.

14.2. Клиент-Потребитель может предъявить STV вытекающую из нарушения Договора жалобу в любой форме – либо сам, либо через своего законного или уполномоченного представителя.

14.3. Если разрешение жалобы на основании представленной в устной форме жалобы невозможно, Клиент-потребитель предъявляет её STV в письменной или в обеспечивающей письменное воспроизведение форме, указав в ней следующее:

14.3.1. имя и контактные данные Клиента;

14.3.2. дату представления жалобы;

14.3.3. недостаток Оборудования или Услуги связи;

14.3.4. предъявляемое STV требование вместе с соответствующими документами или их копиями.

14.4. Если жалоба Клиента-Потребителя представлена в установленной в пункте 14.3 форме, STV должно в той же форме подтвердить принятие жалобы.

14.5. STV обязано рассмотреть представленные в названной в пункте 14.3 форме документы в течение 15 календарных дней начиная с их получения и сообщить Клиенту-Потребителю о возможном разрешении представленных вопросов. Если в течение этого времени вопрос разрешить невозможно, STV обязано письменно обосновать задержку и назначить новый разумный срок для разрешения вопроса.

14.6. Если STV посчитает, что требование Клиента-Потребителя является безосновательным или необоснованным и соглашения с Клиентом достигнуто не будет или оно будет достигнуто частично, Клиенту выдаётся соответствующее письменное извещение в течение названного в пункте 14.5. срока. При этом STV обязано обосновать оставление требования без удовлетворения или его частичное удовлетворение.

14.7. Если STV в течение названного в пункте 14.5 срока не выполнило своего обещания разрешить жалобу, то считается, что STV отказалось от разрешения жалобы.

14.8. Если STV отказалось от разрешения жалобы Клиента-Потребителя или Клиент не согласен с предложенным со стороны STV решением и считает, что были нарушены его права или причинён ущерб его интересам, Клиент может подать жалобу через Департамент защиты прав потребителей в комиссию по разрешению потребительских споров или в суд.

14.9. Клиент-юридическое лицо обязан представить STV вытекающую из нарушения Договора жалобу в письменной или в обеспечивающей письменное воспроизведение форме не позднее чем в течение 10 дней начиная с момента, когда стало известно о нарушении Договора. В жалобе должно быть указано следующее:

14.9.1. имя и контактные данные Клиента (в т.ч. контактные данные представителя Клиента);

14.9.2. дата представления жалобы;

14.9.3. точное описание недостатка Оборудования или Услуги связи;

14.9.4. предъявляемое STV требование вместе с соответствующими документами или их копиями.

14.10. STV обязано ответить Клиенту-юридическому лицу в установленном в пунктах 14.5 – 14.7 порядке. При этом, если Клиент-юридическое лицо не согласен с предложенным со стороны STV решением и считает, что были нарушены его права или причинён ущерб его интересам, он может подать соответствующее исковое заявление в Харьковский Уездный Суд.

15. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ОХРАНЫ

15.1. STV оказывает Клиенту Услугу технической охраны на основании заключённого в письменной форме Договора охранных услуг. Установка и найм охранного оборудования осуществляется на условиях, указанных в Договоре. Установка и передача оборудования Клиенту фиксируется актом приема передачи оборудования.

15.2. Неотъемлемыми приложениями к Договору охранных услуг являются настоящие Общие условия и находящийся на домашней странице STV прейскурант охранных услуг. В случае противоречий между положениями Договора и Общих условий при определении приоритетности руководствуются нижеследующей очередностью документов (начиная с наиболее приоритетного):

15.2.1. Договор;

15.2.2. прейскурант охранных услуг;

15.2.3. настоящие Общие условия.

15.3. В не урегулированных в Договоре и в приложениях к нему вопросах Стороны руководствуются положениями Правовых актов.

15.4. Договор охранных услуг вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами, и может заключаться как на неопределённый так и на определённый срок. Если право собственности на установленное оборудование не переходит к Клиенту согласно условий Договора, Клиент обязан вернуть оборудование в течение 7 (семи) дней после прекращения Договора

15.5. Каждая Сторона может в любое время с предварительным уведомлением за 30 дней отказаться от Договора охранных услуг. Основания для приостановления и отказа в чрезвычайном порядке от Договора охранных услуг приведены в соответствующем Договоре.

15.6. Договор охранных услуг можно изменить только по письменному соглашению Сторон со стороны уполномоченных для этого лиц.

16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

16.1. Настоящие Общие условия вступают в силу начиная с 25.06.2018 г., делая недействительными вступившие в силу 01.11.2016 г. типовые условия AS STV о подключении к сети электронной связи, о продаже и использовании Услуг связи и оборудования.