

ПУБЛИЧНЫЕ УСЛОВИЯ

предоставления услуг Контакт-центра

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

- информационно-справочная система (ИСС) - возможность получения Абонентом информации об услугах Оператора, доступа к дополнительным услугам и сервисам Оператора или других поставщиков услуг;

- автоматизированная система самообслуживания абонентов (АССА) - возможность автоматического получения Абонентом информации о состоянии лицевого счета и управления дополнительными услугами удаленным способом.

1.2. Предоставление Услуг осуществляется на коммерческой возмездной основе. Абонент принимает на себя обязательства оплачивать услуги, предоставляемые Оператором в соответствии с настоящими ПУ.

1.3. Настоящие ПУ являются публичным предложением любому Абоненту на предоставление услуг Контакт-центра. В соответствии со статьей 455 ГК ПМР безусловным принятием (акцептом) настоящих ПУ считается звонок Абонента на номера Контакт-центра или на соответствующий номер Услуги.

1.4. Настоящие ПУ и тарифы на Услуги являются официальными документами Оператора. Действующая редакция каждого из этих документов поддерживается Оператором на веб-сайте.

II. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Доступ к Услугам осуществляется Абонентом с выделенного ему абонентского номера сотовой сети или телефонной сети общего пользования путем набора номеров дозвона на Контакт-центр или на соответствующий номер Услуги.

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

2.3. Услуга тарифицируется по абонентскому номеру, с которого осуществлен звонок на номера Контакт-центра или АССА. При этом плата за трафик (время соединения) не взимается.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

3.1. Оператор обязуется:

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

- 3.1.2. Обеспечивать качественное предоставление Услуг;

- 3.1.3. Уведомлять Абонента об изменении стоимости и условий предоставления Услуг в соответствии с настоящими ПУ.

3.2. Оператор вправе:

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

- 3.2.2. Изменять Услуги и тарифы на Услуги;

- 3.2.4. Самостоятельно устанавливать перечень (номенклатуру, описание) Услуг.

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

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

4.1. Абонент обязуется:

4.1.1. Оплачивать Услуги в соответствии с тарифами Оператора;

4.1.2. Использовать Услуги только легальным образом. Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им посредством Услуги, а также за ущерб, понесенный в результате использования Услуг;

4.1.3. Принимать все необходимые меры по предотвращению использования его абонентского номера третьими лицами. В случае утраты или хищения абонентского оборудования Абонент обязан немедленно письменно известить об этом Оператора для предотвращения несанкционированного доступа к Услугам. Абонент несет ответственность за Услуги, полученные с использованием его абонентского номера до момента блокирования Оператором абонентского номера, произведенного на основании письменного обращения Абонента;

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

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

4.2. Абонент вправе:

4.2.1. Получить доступ к Услуге при положительном балансе лицевого счета;

4.2.2. Изменить номенклатуру или отказаться от Услуги, позвонив на соответствующий номер дозвона к Услуге.

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

V. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость Услуг определяется в виде тарифов, устанавливаемых Оператором самостоятельно.

Перечень тарифов размещается на веб-сайте Оператора. Оператор может изменять действующие тарифы и порядок их применения. В случае несогласия с изменениями Абонент имеет право прекратить пользование Услугой.

5.2. Оплата Услуг по настоящим ПУ производится по факту предоставления Услуг. Безусловным подтверждением факта оказания Услуг являются данные аппаратуры учета и тарификации Оператора. Оператор оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги, если остаток на лицевом счете Абонента становится отрицательным.

5.3. Абонент уполномочивает Оператора взимать оплату за все Услуги, предоставленные любому, кто обращается к Услуге от имени Абонента с его абонентского номера.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

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

6.2. Любые действия Абонента, вызывающие жалобы владельцев ресурсов или информации, либо нарушающие правила пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением настоящих ПУ.

6.3. Оператор не несет ответственности:

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

6.3.2. За убытки, прямой или косвенный ущерб Абонента, возникшие вследствие нарушения Абонентом настоящих ПУ, либо вследствие пользования Услугой;

6.3.3. За пригодность, явные или неявные недостатки любых товаров, информации и ресурсов, полученных Абонентом посредством Услуги.

6.4. Абонент и Оператор не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих ПУ, если такое неисполнение является следствием форс-мажорных обстоятельств, находящихся вне разумного контроля.

VII. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

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

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

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

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

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

I. На точках доступа мобильной телефонной связи:	
1	SMS/MMS пакеты
2	Пакеты «Mobitel» и «Mobitel –абонемент»
3	Мои номера (с возможностью управления номерами)
4	Управление опциями "Родительский номер", "Полезный номер"
5	IDC выходной
6	IDC ночной
7	Звони еще
8	АОН
9	Анти-АОН
10	SMS
11	SMS-Mail
12	Voice-Mail
13	Трехсторонняя связь
14	Ожидание вызова
15	Переадресация вызова
16	На связи
17	Вам звонили
18	Международный доступ
19	Передача данных (1X)
20	EV-DO
21	Мобильное ТВ
22	Гудок
23	Анти- Гудок
24	Роуминг на территории Украины
25	Роуминг CDMA 450
26	Передача данных в роуминге
27	Смена валюты
28	Смена тарифного плана
29	Отправка пароля АССА
30	Порог оповещения
31	Запрет платных входящих вызовов 808
32	Запрет доступа к платным номерам
33	Активация Sim-карты IDC-Travel
34	Включение услуги IDC-Travel
35	Отключение услуги IDC-Travel
36	SMS - Travel
37	GPRS - Travel
38	Удаление Sim-карты IDC-Travel
39	Покупка мини-пакетов Simple (3,5,10,20)
II. На точках доступа стационарной телефонной связи:	
1	Пакеты «Office» и «Optima»
2	АОН
3	Анти-АОН
4	Ожидание вызова
5	Будильник

6	Завершение вызова к занятому абоненту
7	Завершение вызова к неответившему абоненту
8	Повтор последнего номера
9	Сокращенный набор номера
10	Обратный вызов
11	Временный запрет входящей связи
12	Ограничение исходящих вызовов ("Электронный замок")
13	Безусловная переадресация вызовов
14	Выборочная безусловная переадресация вызовов
15	Переадресация вызовов при занятости
16	Переадресация вызовов при неответе
17	Переадресация вызовов на автоинформатор
18	Защита от переадресации
19	Выборочно отвергнутые вызовы («Черный список»)
20	Выборочный прием вызовов («Белый список»)
21	Выборочный звонок
22	Отбой анонимных вызовов
23	Постановка вызова в очередь
24	Трехсторонняя конференцсвязь
25	Прямой вызов с задержкой
26	Общая деактивация
27	Голосовая почта (WLL)
28	Передача данных (WLL)
29	Отправка текстовых сообщений (WLL)
30	Переадресация (WLL)
31	Смена тарифного плана (для пользователей пакетов Classic и Ultra)
32	Запрет платных входящих вызовов 808
33	Запрет доступа к платным номерам
III. На точках доступа широкополосного доступа	
На точках EV-DO-доступа	
1	Передача данных в роуминге
2	Смена валюты
3	Смена тарифного плана
4	Интернет на день
5	Трафик за полцены
6	Доступ к порталу
На точках LTE- доступа	
1	Смена валюты
2	Смена тарифного плана
3	Интернет на день
4	Трафик за полцены
На точках ADSL- доступа	
1	Смена валюты
2	Смена тарифного плана
3	Доступ к порталу (до 2-х Мбит/с, до 4-х Мбит/с, до 8-х Мбит/с)
4	Игровой центр
На точках FTTx- доступа	
1	Смена валюты
2	Смена тарифного плана