

Условия оказания услуг связи Humans

08.11.2022

1. Общие положения. Терминология

1.1. Настоящие Условия оказания услуг связи (Условия) применяются при оказании Абонентам (Клиентам), подписавшим «Заявление на подключение услуг связи Humans» Услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Humans», адрес: 100047, Республика Узбекистан, г. Ташкент, улица Махтумкули, д.2 В, ИНН 306624856, телефон 1234 (далее - Провайдер).

1.2. В Условиях используются понятия, принятые в действующем законодательстве Республики Узбекистан, а также следующие термины:

Временный номер – абонентский номер, выделяемый Провайдером Клиенту при обращении Клиента с заявлением о переносе абонентского номера из ресурса нумерации другого оператора мобильной связи в сеть Провайдера. Обслуживание Клиента по Временному номеру производится Провайдером либо до момента успешного завершения переноса абонентского номера в сеть Провайдера, либо до момента отказа Клиента от услуг связи Провайдера по Временному номеру, в зависимости от того, что наступит ранее.

Договор — настоящие Условия, неотъемлемыми частями которых являются Заявление на подключение Услуг связи (**Заявление**), Тарифы, Политика обработки персональной информации Провайдера, информация и документы, указанные в Условиях, соглашения, заявления и иные документы, заключенные между Провайдером и Клиентом.

Дополнительные услуги — услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

Контактный центр (КЦ) — служба информационно-справочного обслуживания Клиентов, осуществляющая взаимодействие с Клиентом по вопросам оказания Услуг и управлению Услугами.

Лицевой счет – регистр аналитического учета в автоматизированной системе расчетов Провайдера, на котором отображается информация о зачислении денежных средств за Услуги по Договору, их списании и доступном остатке.

Первая регистрация SIM-карты – установка SIM-карты в пользовательское (абонентское) устройство и приведение её в состояние, обеспечивающее доступ к Услугам Провайдера.

Расчетный период — период оказания Услуг, указанный в Тарифе, если иное не определено Провайдером отдельными правилами (условиями акции и т.п.).

Сайт — официальный сайт Провайдера www.humans.uz.

Средства идентификации (Идентификатор) — SIM-карта, абонентский номер, номер договора, указанный в Заявлении, адрес электронной почты, номер банковской карты

Humans и иная информация, закрепляемая Провайдером за Клиентом, позволяющая Провайдеру осуществить идентификацию Клиента. Идентификатор используется для заключения Договора, при изменении перечня и условий оказания Клиенту Услуг, информационно-справочном обслуживании, оплате Услуг и в иных случаях, предусмотренных Провайдером при оказании отдельных видов Услуг. Все действия, совершенные с использованием Идентификаторов, считаются совершенными самим Клиентом, при этом Клиент считается прошедшим идентификацию.

Средства дистанционного взаимодействия – мобильное приложение Humans для абонентских устройств (Приложение), а также набор USSD-команд, отправляемых с помощью абонентского устройства, позволяющие Клиенту управлять своим Лицевым счетом, перечнем оказываемых Услуг, изменять условия Договора и взаимодействовать с Провайдером. Информация о порядке установки Приложения размещена на Сайте. Все действия, совершенные в Приложении с использованием Идентификаторов, считаются совершенными Клиентом лично.

Тариф — совокупность ценовых условий, на которых Провайдер предлагает Клиенту пользоваться Услугами, в т.ч. тарифные пакеты. Тарифы, правила подключения на Тарифы и смены Тарифов публикуются на Сайте.

Точки продаж и обслуживания (ТПиО) — специальные офисы, организованные для обслуживания Клиентов. Адреса ТПиО размещены на Сайте.

Услуги голосовой связи – возможность принимать и передавать голосовую информацию при оказании услуг мобильной связи, короткие текстовые сообщения по сети мобильной связи (SMS), а также совершать вызовы на номера местной телефонной связи, в т.ч. в других населенных пунктах (междугородняя связь) и в других странах (международная связь). Для целей оказания Клиенту Услуг голосовой связи Провайдер выделяет Клиенту абонентский номер.

Услуги по передаче данных - услуги сети передачи данных, включая услуги доступа к сети Интернет (Услуги доступа в сеть Интернет) с коммутацией пакетов, по каналам связи, по выделенному соединению и иным технологиям.

Услуги связи — совместно именуемые Услуги голосовой связи и Услуги по передаче данных, оказываемые Провайдером на основании лицензий, перечень которых размещен на Сайте.

Услуги — Услуги связи и Дополнительные услуги, именуемые совместно.

SIM-карта – идентификационный модуль, выданный Провайдером Клиенту, либо встроенный в пользовательское оборудование Клиента (eSIM), с помощью которого обеспечивается идентификация Клиента и его абонентского устройства, доступ к Услугам Провайдера.[1]

SMS – короткое текстовое сообщение. Фактом оказания услуги по отправке SMS считается доставка SMS, сформированного и отправленного Клиентом, до SMS-центра Провайдера.

2. Предмет договора

2.1. Провайдер обязуется оказывать Клиентам Услуги, заказанные Клиентами в соответствии с выбранными Тарифами, а Клиенты обязуются оплачивать Услуги. Клиент может изменить Тариф в Приложении, а также обратившись в КЦ, ТПиО или к курьеру.

2.2. По одному Договору может обслуживаться несколько абонентских номеров Клиента.

2.3. Для получения Услуг Клиент должен иметь абонентское устройство, а также SIM-карту. Клиент самостоятельно осуществляет Первую регистрацию SIM-карты (или активацию eSIM), приобретает и обеспечивает защиту абонентского устройства от вредоносных программ, сетевых атак и спама.

2.4. Доступ к сети связи Провайдера предоставляется с 15.09.2020 в течение 48 часов с момента Активации SIM-карты, при наличии технической возможности.

3. Заключение Договора

3.1. Клиенты заключают Договор путем принятия его условий в полном объеме.

3.2. Заключение Договора Клиентом, если иное не определено Провайдером или соглашением сторон, производится путем собственноручного подписания Клиентом Заявления на подключение услуг связи Humans, в том числе посредством формирования Клиентом графического изображения своей подписи с использованием программно-аппаратного комплекса обслуживания Клиентов.

3.4. Датой заключения Договора является дата подписания Заявления, местом заключения — адрес Провайдера, указанный в настоящих Условиях, сроком — неопределенный срок в течение срока действия лицензии Провайдера, если иное не определено сторонами дополнительно.

4. Качественные характеристики услуг связи

4.1. Услуги мобильного Интернета оказываются со скоростями, указанными в описаниях Тарифов. Если ограничение скорости не указано, то на максимально возможной в текущих условиях скорости. Услуги Мобильного Интернета оказываются исходя из интенсивности использования сетевых ресурсов и объема одновременно пропускаемого трафика. Провайдер не гарантирует бесперебойность доступа к Услугам Мобильного Интернета и установление соединения с сетью Интернет на максимально возможной скорости.

В случае возникновения технических неисправностей в предоставлении Услуг, Провайдер устраняет эти неисправности в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты предъявления Клиентом требования, если иной срок не вызван объективными причинами.

4.2. Основным типом абонентского устройства является смартфон и планшет, если иное не указано в Заявлении. Отдельные Услуги могут быть оказаны Клиенту при условии соответствия абонентского устройства специальным техническим требованиям, необходимым для пользования такими Услугами. Услуги в сетях других операторов связи зависят от возможностей таких операторов.

4.3. Услуги связи в силу естественных условий распространения сигнала могут ухудшаться, прерываться или сопровождаться помехами вблизи зданий, в туннелях, подвалах и других подземных сооружениях, из-за локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий и иных причин, включая установленное Клиентом на абонентское устройство программное обеспечение и иные характеристики абонентского устройства. Эти обстоятельства не являются перерывами в оказании Услуг связи и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Провайдера.

4.4. Принимая Условия, Клиент подтверждает, что ему предоставлена полная информация о технических характеристиках сети связи Провайдера в отношении ее

качества, надежности, содержании оказываемых Услуг, порядке пользования Услугами, и выражает согласие с указанными условиями оказания Услуг. Провайдер не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание Услуг в случаях, если оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине Клиента, в частности, если это было вызвано использованием неподходящего, модифицированного без согласия с производителем, неисправного абонентского устройства или совмещением Услуг с услугами третьих лиц.

5. Права и обязанности Клиента и Провайдера

5.1. Провайдер обязан:

5.1.1. Оказывать Услуги надлежащего качества и устранять технические неисправности, препятствующие пользованию Услугами в установленные сроки.

5.1.2. Возобновлять оказание Услуг после устранения Клиентом нарушений, явившихся основанием для приостановления оказания Услуг.

5.1.3. При ошибочном переносе абонентского номера, выделенного Провайдером из своего ресурса нумерации к другому оператору мобильной связи, возобновить действие расторгнутого Договора с даты получения уведомления о возврате ошибочно перенесенного номера от Центральной базы переносимых номеров в порядке, предусмотренном действующим законодательством. При этом обслуживание Клиента осуществляется по [2] Тарифам, действующим на момент возобновления Договора.

5.2. Провайдер имеет право:

5.2.1. Приостановить оказание Услуг при нарушении Клиентом законодательства Республики Узбекистан, Договора, в т.ч. в случаях нарушения обязательств по оплате Услуг, условий оферт на Дополнительные услуги, причинения Клиентом вреда другим абонентам, третьим лицам с использованием Услуг, обнаружения не представленных или некорректно предоставленных Клиентом идентификационных данных. В случае не устранения нарушения в течение 30 дней, а так же в случае совершения повторного нарушения, Провайдер вправе расторгнуть договор, о чем уведомит Клиента путем отправки SMS-сообщения.

5.2.2. Ограничивать полосу пропускания трафика для сервисов, использующих ресурсы сети Провайдера для доступа к пиринговым файлообменным сетям (в т.ч. с использованием технологии распределенного распространения файлов BitTorrent), доступа к потоковым мультимедиа-ресурсам (в т.ч. аудио- и видеостриминга), если использование этих сервисов существенно увеличивает объем трафика и снижает полосу пропускания трафика для других сервисов.

5.2.3. В порядке, предусмотренном Тарифами, применять переход с авансового платежа на кредитную форму расчетов.

5.2.4. В случае неустранения неисправностей, препятствующих использованию Услуг связи в установленные сроки, по требованию Клиента уплатить неустойку в размере 0,1% за каждый день просрочки в устранении неисправностей от суммы всех начислений за Услуги связи, оказанные в сетях Провайдера, за последние 30 (тридцать) дней до даты наступления просрочки.

5.2.5. Провайдер имеет право заменять SIM-карту или код активации eSIM в любой момент по какой бы то ни было причине на условиях, о которых Клиент будет поставлен в известность, без дополнительных расходов Клиента и ущерба для предоставления Услуг.

5.3. Клиент обязан:

5.3.1. Не передавать SIM-карту, код активации eSIM и иные Идентификаторы, абонентское устройство, иную информацию, позволяющую получить доступ к Услугам и Средствам дистанционного взаимодействия, третьим лицам. Риски, связанные с возможным использованием третьими лицами вышеуказанной информации и оборудования, несет Клиент.

5.3.2. Не создавать неоправданно высокую нагрузку на оборудование Провайдера, других абонентов, третьих лиц.

5.3.3. При утрате SIM-карты незамедлительно информировать об этом Провайдера, обратившись в КЦ или подав Провайдеру письменное заявление. При этом Клиент оплачивает Услуги, оказанные Провайдером и полученные с использованием утерянной SIM-карты, вплоть до момента получения Провайдером информации об утрате SIM-карты.

5.3.4. По запросу Провайдера подтверждать актуальность сведений о Клиенте, предоставленных при подписании Договора, а в случае их изменения, информировать об этом Провайдера в течении 30 (тридцати) дней с даты изменений.

5.3.5. В связи с техническими особенностями, для управления Услугами Клиент должен установить Приложение на свое абонентское устройство. Провайдер не несет ответственности за негативные последствия для Клиента в случае не установки им Приложения.

5.4. Клиент имеет право:

5.4.1. Изменять набор оказываемых ему Услуг путем обращения в КЦ или в ТПиО, с использованием Средств дистанционного взаимодействия и иными способами, предусмотренными Провайдером.

5.4.2. Передавать права и обязанности по Договору третьему лицу только с предварительного письменного согласия Провайдера.

5.4.3. В случаях использования Дополнительных услуг Провайдера, когда оферта на Дополнительные услуги это предусматривает, направить Провайдеру требование о возврате денежных средств, внесенных в качестве аванса за Услуги, на банковский счет (банковскую карту) Клиента как полностью, так и частично. Порядок направления таких требований определяется офертой Провайдера на оказание Дополнительной услуги.

5.5. Подписывая Договор, Клиент соглашается на весь срок его действия на получение рассылок и рекламы товаров, работ, услуг Провайдера и третьих лиц, при использовании Услуг, на использование сведений о Клиенте с целью продвижения товаров и услуг Провайдера и третьих лиц, в т.ч. путем прямых контактов с Клиентом с помощью средств связи, а также на получение рекламы и рассылок на абонентские номера и электронную почту, указанные Клиентом при заключении (исполнении) Договора. Клиент может отказаться от вышеуказанных действий путем подачи Провайдеру письменного уведомления в ТПиО или обратившись в КЦ.

5.6. При пользовании Услугами запрещается: использовать для доступа в сеть Провайдера не сертифицированное абонентское устройство, компьютерное оборудование и программное обеспечение; осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет или других сетей; принимать участие в спаме, проведении сетевых атак и сетевого взлома, распространять вирусы; использовать технические средства, предназначенные для негласного получения информации; распространять информацию, нарушающую законодательство, права и интересы третьих лиц и использовать Услуги для противоправных действий; использовать Услуги для проведения массовых и одиночных рассылок без их согласования с получателями, рекламных кампаний, конкурсов, викторин, опросов и осуществления иных подобных действий без письменного согласования с Провайдером; использовать абонентские устройства для подключения к Сети лиц, не являющихся Клиентами; использовать Услуги для организации автоматизированных центров (оборудование, позволяющее проводить автоматизированный прием и обработку сообщений электросвязи) и шлюзов (программно-аппаратный комплекс или иное оборудование, осуществляющее передачу голосовой и/или неголосовой информации между сетью Провайдера и иными сетями связи и предоставляющее возможность доступа в другие сети связи Клиенту и/или третьим лицам), а также для осуществления иных действий, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Провайдером.

5.7. Стороны имеют иные права и обязанности, установленные законодательством Республики Узбекистан.

6. Расчеты за услуги

6.1. Описания Тарифов и порядок их подключения приведены на Сайте. Клиент не вправе отказаться от оплаты Услуг из-за допуска третьих лиц к пользованию его абонентским устройством.

6.2. Провайдер вправе в одностороннем порядке менять Тарифы, вводить новые Тарифы, принципы и виды тарификации, менять стоимость и порядок оказания Услуг. При изменении Тарифов Провайдер предварительно извещает Клиента о таких изменениях путем размещения информации об изменениях на Сайте не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений, а также путем доведения указанных изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Клиентов.

6.3. Плата за Услугу определяется исходя из параметров, предусмотренных Тарифом. Единица тарификации и форма расчетов указывается в Тарифе.

6.4. Начисления за Услуги, оказанные в сетях других операторов, осуществляются на основании данных оборудования таких операторов и могут проходить с задержкой до 30 дней, в связи с чем на Лицевом счете Клиента может образовываться задолженность за оказанные Услуги.

Также у Клиента может возникать задолженность в результате использования Дополнительных услуг в соответствии с офертами на эти услуги.

6.5. Задолженность, возникающая на Лицевом счете Клиента, должна быть погашена Клиентом в течение Расчетного периода, следующего за тем Расчетным периодом, в котором она образовалась.

6.6. Услуги оплачиваются способами, указанными на Сайте. При оплате Клиент обязательно указывает номер договора, Абонентский номер или иной Идентификатор, предусмотренный интерфейсом используемого способа оплаты.

6.7. Клиент может получить счет при обращении к КЦ или ТПиО. По обращению Клиента, счет может направляться по электронной почте. Период, за который Клиенту выставляется счет, равен одному календарному месяцу.

6.8. При поступлении платежа Провайдер вправе погасить денежные обязательства Клиента в следующем порядке: задолженность по Услугам связи, задолженность по Дополнительным услугам.

6.9. В случае неисполнения Клиентом обязательств по оплате Услуг в сроки, установленные в Договоре, в т.ч. в Тарифах (далее – Задолженность), Стороны соглашаются прекратить обязательство по оплате Задолженности способом, в соответствии с которым обязательства прекращаются: у Клиента – в части погашения возникшей Задолженности; у Провайдера – в части оказания Услуг по любым другим заключенным между Сторонами договорам на сумму погашенной таким образом Задолженности Клиента. О применении настоящего условия Клиент уведомляется посредством короткого текстового сообщения либо иным доступным Провайдеру способом. Клиент вправе прекратить действие настоящего условия путем направления Провайдеру соответствующего уведомления в письменном виде до момента возникновения Задолженности.

7. Изменение и расторжение Договора

7.1. Провайдер вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Договор. Уведомлением об изменении Договора является опубликование текста изменений на Сайте не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу. Принятием Клиентом указанных изменений являются конклюдентные действия по использованию и(или) оплате Услуг, оказываемых Провайдером на новых условиях, после вступления изменений в силу, а также отсутствие отказа от таких изменений, направленного Клиентом в адрес Провайдера в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Договора. При этом порядок изменения тарифов регламентируется п. 6.2 Условий.

7.2. Договор может быть изменен путем совершения Клиентом конклюдентных действий, в том числе с использованием Идентификаторов, включая, но не ограничиваясь следующими действиями: любые действия, совершенные с помощью Средств дистанционного взаимодействия, USSD-запросы, короткие текстовые сообщения на номера, указанные Провайдером. Перечень действий определяется Провайдером.

7.3. Клиент может расторгнуть Договор путем заполнения в ТПиО письменного заявления по форме, установленной Провайдером.

7.4. Односторонним отказом Клиента от исполнения Договора является любое из указанных ниже событий:

а) Клиент не осуществил Первую регистрацию/активацию SIM-карты в течение двух недель с даты заключения Договора;

б) невыполнение Клиентом обязанности по внесению платежей и поддержанию баланса Лицевого счета Клиента выше нуля в течение более 60 календарных дней подряд;

в) неиспользование Клиентом платных Услуг в течение более 60 календарных дней подряд.

На момент наступления события указанного выше в пунктах а)-в), у Клиента отсутствует любой подключенный тарифный пакет или опция и баланс Лицевого счета не менялся более 60 календарных дней.

При прекращении Договора Клиент утрачивает возможность использования Абонентского номера.

7.5. В течение 30 календарных дней с момента расторжения Договора Провайдер определяет окончательную стоимость Услуг и осуществляет возврат аванса Клиенту по его заявлению, а в случае наличия Задолженности на Лицевом счете Провайдер направляет Клиенту по почте или электронной почте счет на оплату такой задолженности, который должен быть оплачен в течение 20 дней с даты его выставления.

7.6. При расторжении Договора Провайдер возвращает неиспользованный остаток денежных средств на банковский счёт (банковскую карту) Клиента по его заявлению.

7.7. При прекращении оказания Услуг голосовой связи Клиент обязан отключить услуги третьих лиц, которые оказываются с использованием ранее выделенного Клиенту Абонентского номера (смс-информирование и другие).

7.8. Провайдер может в одностороннем порядке прекратить оказание Услуг в случае отсутствия технической возможности их оказания, с уведомлением об этом не менее чем за 10 (десять) календарных дней (уведомление публикуется на Сайте), а также в случаях и порядке, установленными в Тарифах или описаниях отдельных видов оказываемых Услуг.

8. Прочие условия

8.1. Положения Условий действуют в случае, если иное прямо не предусмотрено условиями Тарифов, иных документов, условиями специальных предложений, акций, офферт на Дополнительные услуги, которые подключены Клиентом. Если Клиент принимает такие условия, то на время их действия они становятся частью Договора и изменяют его условия.

8.2. Клиент дает Провайдеру согласие на обработку сведений о нем (включая персональные данные). Провайдер имеет право обрабатывать персональные данные Клиента в целях заключения, исполнения Договора, улучшения качества оказания Услуг, информационно-справочного обслуживания, хранения Договора и документов, связанных с исполнением Договора, в исследовательских и рекламных целях, передавать указанные выше сведения третьим лицам (перечень которых указан на Сайте), в т.ч. для исполнения такими третьими лицами обязательств по договору с Провайдером.

Клиент даёт согласие в течении срока действия Договора на обработку фото- и видеоизображения Клиента в целях его идентификации при обслуживании, включая удаленное обслуживание и дистанционное заключение Договора, при этом идентификация Клиента по фото- и видеоизображению возможна только по желанию Клиента. Условия обработки персональных данных указаны в Политике обработки

персональной информации Провайдера. Клиент принимает на себя ответственность за конфиденциальность и сохранность своих персональных данных при передаче их с помощью незащищенных каналов связи в случае самостоятельного обращения Клиента к Провайдеру в т.ч. через сеть Интернет (электронная почта, Приложение и т.п.).

8.3. Подписывая Договор, Клиент подтверждает, что он не действует к выгоде третьих лиц, не является иностранным публичным должностным лицом, должностным лицом публичных международных организаций, лицом, занимающим государственные должности, а также родственником или близким к указанным лицам. В случае, если Клиент является кем-либо из указанных лиц, он уведомляет Провайдера о данном факте при подписании Договора и сообщает Провайдеру более подробные сведения, касающиеся данного факта.