Пользовательское соглашение

(редакция от 1 января 2022 г.) (Правила пользования подпиской «Ситилинк»)

*СОДЕРЖАНИЕ:*

***1. Описание Услуг. Предмет Соглашения***
***2. Общие положения***
***3. Права и обязанности Администратора***
***4. Права и обязанности Пользователя***
***5. Условия приобретения Подписки
6. Дополнительные услуги, маркетинговые и специальные акции***
***7. Заключительные положения***

1. **Описание Услуг. Предмет Соглашения**
	1. Подписка «Ситилинк» (далее – Подписка) позволяет вам пользоваться услугами, которые предоставляет «Ситилинк»: Интернет, Домашнее ТВ, Видеонаблюдение, Умный дом и другие (далее – Услуги).
	2. «Ситилинк» оказывает Услуги на основании следующих лицензий: лицензия № 162278 от 18.04.2018 г. на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации; лицензия № 162279 от 18.04.2018 г. на оказание телематических услуг связи, выданных Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия в помещениях, расположенных исключительно в пределах Зоны обслуживания Оператора, указанной в Приложении № 2 к Договору об оказании услуг связи.
	3. Предметом настоящего Пользовательского соглашения (далее – Соглашение) являются отношения между компанией «Ситилинк» и юридическими лицами, оказывающими услуги под брендом «Ситилинк», являющимся администратором и правообладателем Подписки (далее – Администратор), и Вами (далее – Пользователь) по поводу использования Подписки.
2. **Общие положения**
	1. Настоящее Соглашение устанавливает правила и условия использования Подписки Пользователями, которые после подписания Договора об оказании услуг связи, становятся Пользователями Подписки и Услуг, предоставляемых Администратором.
	2. Использование Пользователем Подписки, любых его служб, функционала означает безоговорочное согласие Пользователя со всеми пунктами настоящего Соглашения и безоговорочное принятие его условий с обязательствами соблюдать обязанности, возложенные на Пользователя по настоящему Соглашению.
	3. Факт использования Пользователем Подписки, любых его служб, функционала является полным и безоговорочным акцептом настоящего Соглашения, незнание, неознакомление с условиями которого не освобождает Пользователя от ответственности за несоблюдение его условий.
	4. Администратор оставляет за собой право по своему личному усмотрению изменять и/или дополнять Соглашение в любое время без уведомления Пользователя. Действующая редакция Соглашения доступна на официальном сайте «Ситилинка» в глобальной сети Интернет: https://citylink.pro.
	5. Использование Пользователем Подписки, любых его служб, функционала после внесения любых изменений и/или дополнений в Соглашение означает согласие Пользователя с такими изменениями и/или дополнениями.
	6. Пользователь обязуется регулярно, не реже 1 (одного) раза в 14 (четырнадцать) дней, знакомиться с содержанием настоящего Соглашения в целях своевременного ознакомления с его изменениями и/или дополнениями.
3. **Права и обязанности Администратора**
	1. Обязанности Администратора заключаются исключительно в предоставлении услуги связи, подключенных Пользователем в рамках Подписки, семь дней в неделю круглосуточно, за исключением перерывов в обслуживании, необходимых для проведения регламентных и ремонтновосстановительных работ.
	2. Администратор оставляет за собой право по своему собственному усмотрению изменять или удалять любую информацию в Подписке, а также любые элементы и составные части Подписки, приостанавливать, ограничивать или прекращать доступ Пользователя ко всем или к любому из разделов Подписки в любое время по любой причине или без объяснения причин, с предварительным уведомлением или без такового. При этом Стороны соглашаются, что Администратор не отвечает за любой вред, который может быть причинен Пользователю такими действиями.
	3. Администратор вправе устанавливать любые ограничения в использовании Подписки, в любое время изменять настоящее Соглашение в одностороннем порядке, без получения согласия Пользователя.
	4. Администратор вправе осуществлять рассылки Пользователям сообщений, в т.ч. посредством сетей электросвязи, содержащих организационно-техническую или иную информацию о возможностях Подписки, а также содержащую рекламные и иные информационные материалы Администратора и/или третьих лиц, на что Пользователь дает ему согласие в настоящем Соглашении.
	5. Администратор вправе привлекать любых третьих лиц для выполнения обязательств по настоящему Соглашению без согласования с Пользователем.
	6. Иные обязанности, права, а также ответственность Администратора определены Условиями оказания услуг связи (Приложение № 1 к Договору).
4. **Права и обязанности Пользователя**
	1. Пользователь обязуется использовать Подписку только в законных целях, соблюдать действующее законодательство Российской Федерации, а также права и законные интересы Администратора.
	2. Пользователь обязан воздерживаться от осуществления действий, направленных на дестабилизацию работы Подписки и на осуществления попыток несанкционированного доступа к Подписки, от несанкционированного блокирования, а также от осуществления любых иных действий, нарушающих права Администратора и/или третьих лиц.
	3. Пользователь имеет право прекратить использование Подпиской и отказаться от созданной им учетной записи в любое время по соглашению Сторон путем подписания отдельного Соглашения о расторжении Договора.
	4. Пользователь обязан представить при регистрации (создании учетной записи) точную, актуальную информацию для идентификации его, которая может быть запрошена регистрационными формами Подписки (далее – Учетные данные).
	5. Пользователь обязан периодически обновлять Учетные данные и другую информацию, которую он предоставил при регистрации, чтобы обеспечить ее точность, актуальность и полноту.
	6. Пользователь несет полную ответственность за любые действия, совершенные им с использованием его учетной записи, а также за любые последствия, которые могло повлечь или повлекло подобное использование.
	7. Иные обязанности, права, а также ответственность Пользователя определены Условиями оказания услуг связи (Приложение № 1 к Договору).
5. **Условия приобретения Подписки**
	1. Оплата услуг в рамках Подписки производится по ценам, установленным действующими Тарифными планами Администратора. Действующие тарифы публикуются на официальном сайте Администратора https://citylink.pro.
	2. Пользователь вправе по своему усмотрению выбирать тарифный план из числа тарифных планов, утвержденных Администратором при заключении Договора, а также в течение срока действия Договора. Условия перехода на обслуживание по иному тарифному плану устанавливаются Договором об оказании услуг связи.
	3. Цена каждой основной и (или) дополнительной услуги связи устанавливается отдельно. Если услуга представляет собой комплекс основных или дополнительных услуг, то цены и стоимости соответствующих услуг арифметически складываются.
	4. Пользователю предоставляется возможность приобретения Услуг в рамках Подписки в порядке предварительной оплаты согласно доступным в момент оформления Подписки тарифам.
	5. Оплата стоимости Услуг в рамках Подписки производится Пользователем с использованием банковской карты. Оформляя Подписку, Пользователь соглашается на осуществление регулярных (по истечении очередного периода Подписки в зависимости от выбранного тарифа — каждые 30 календарных дней) списаний стоимости Подписки со счёта банковской карты Пользователя. Для расчета и оплаты платежей за Подписку, Ситилинк рассчитывает любой «месяц» как период в 30 (тридцать) дней.
	6. Инициируя оформление Подписки, Пользователь соглашается с тем, что последующие списания стоимости Подписки будут автоматически осуществляться с использованием выбранного Пользователем способа оплаты в личном кабинете в конце каждого периода, кратного 30 дням, если только Пользователь не откажется от Подписки до даты платежа.
	7. Подписка считается оформленной Пользователем с момента получения «Ситилинком» подтверждения о списании стоимости Подписки c банковской карты Пользователя. Стоимость оплаченного периода Подписки при отмене Пользователем Подписки возврату не подлежит. Пользователь понимает и соглашается с тем, что стоимость абонентской платы за Услуги в рамках Подписки может взиматься ежемесячно или ежедневно или в ином порядке, как будет определено при первоначальном заказе и оплате данной Услуги Пользователем.
	8. Пользователь понимает и соглашается с тем, что Подписка действует бессрочно и может быть прекращена в любой момент путём отказа Пользователя от дальнейшего пользования Услугами Ситилинка в порядке, предусмотренном в Приложение № 1 — Условия оказания услуг связи к Договору об оказании услуг связи, либо по иным основаниям, предусмотренным настоящим Соглашением. Отказ от оплаты Пользователем абонентской платы за соответствующий период оказания Услуг в рамках Подписки является отказом Пользователя от дальнейшего пользования Услугами Ситилинка; в таком случае доступ Пользователя к услугам Ситилинка прекращается со дня, следующего за последним днем оплаченного периода оказания Услуг Ситилинка. Информация о следующем списании стоимости Подписки указывается в Личном кабинете: https://citylink.pro/stats/
	9. В случае если на банковских картах, указанных Пользователем при подключении Подписки или в личном кабинете, на день оплаты недостаточно средств для оплаты абонентской платы за следующий период действия Подписки, действие Услуг в рамках Подписки Ситилинка прекращается со дня, следующего за последним днем оплаченного периода.
	10. Администратор вправе заблокировать Пользователю доступ к Услугам Ситилинка (в том числе оплаченным) в случае нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения или в случае, если Администратор сочтет действия Пользователя мошенническими или направленными на порчу, подрыв репутации или бренда, организации DDoS-атаки и т.п. Денежные средства, уплаченные Пользователем за Услуги, в данном случае возврату не подлежат, а Пользователь блокируется.
	11. Оплата Подписки может осуществляться посредством банковских карт национальных или международных платежных систем, в том числе, но не ограничиваясь: «МИР», Visa International, MasterCard Worldwide, а также посредством сертификата в соответствии с Правилами пользования сертификатами и другими способами, указанными на официальном сайте. Все действующие способы оплаты Пользователь может посмотреть на официальном сайте: https://citylink.pro
	12. Под Личным счетом в контексте настоящего Соглашения понимается регистр аналитического учета в биллинговой системе Администратора, который назначается Пользователю при подключении Пользователя к Подписке Ситилинк в личном кабинете Пользователя для пополнения и оплаты Пользователем Услуг.
	13. С Пользователей, оплачивающих Подписку с использованием банковских карт, комиссия за проведение операции не взимается, если иное не предусмотрено в форме оплаты, появляющейся в процессе оплаты Пользователем Подписки. При этом, при оплате Подписки с использованием банковских карт помимо основной стоимости Услуг с банковской карты может быть удержана денежная сумма, не превышающая 50 рублей, или ее эквивалент в локальной валюте страны, на территории которой выпущена банковская карта Пользователя, необходимая для предварительной проверки банковской карты как доступной для списания основной стоимости Услуг. Размер и срок возврата с момента удержания указанной суммы определяется банком, выпустившим банковскую карту Пользователя, и не зависит от Администратора.
	14. Администратор может предложить Пользователю осуществить предварительную проверку банковской карты как доступной для списания денежных средств без приобретения Услуг Администратора. Данная процедура осуществляется лишь с целью проверки банковской карты Пользователя. При проведении такой проверки Пользователю может быть предоставлена возможность воспользоваться Пробным периодом или подарочным тарифом Услуг в рамках Подписки. В рамках проверки банковской карты (без приобретения Услуг) может быть удержана денежная сумма, не превышающая 50 рублей, или ее эквивалент в локальной валюте страны, на территории которой выпущена банковская карта Пользователя, необходимая для предварительной проверки банковской карты как доступной для списания стоимости Услуг. Размер и срок возврата с момента удержания указанной суммы определяется банком, выпустившим банковскую карту Пользователя, и не зависит от Администратора.
	15. Доступ к дополнительным платным Услугам предоставляется Пользователю только после оплаты Услуг и получения Администратором соответствующего подтверждения факта оплаты. Если иное не предусмотрено Соглашением, для приобретения дополнительных Услуг Пользователю может потребоваться Авторизация в личном кабинете, выбрать соответствующую Услугу и способ оплаты, провести оплату согласно дальнейшим инструкциям, представленным на странице личного кабинета. Под Авторизацией в контексте настоящего Соглашения понимается активация учетной записи Пользователя путем введения логина и пароля в специальную форму интерфейса личного кабинете, предоставленного Пользователю при подключении.
	16. Стороны признают и соглашаются, что Администратор не несет перед Пользователем ответственности в случае не поступления денежных средств на Личный счет Пользователя и/или не получения Администратором соответствующего подтверждения факта оплаты по причинам, не зависящим от Администратора, включая, но не ограничиваясь: сбои в программном обеспечении или поломку оборудования банков, операторов связи, платежных систем и иных платежных посредников, которые обеспечивают прием платежей за Услуги от Пользователей и их перечисление Администратору. Стороны также признают и соглашаются, что Администратор не обязан оказывать Пользователю Услуги до момента поступления денежных средств за Услугу от Пользователя на расчетный счет Администратора, если иное не предусмотрено Соглашением.
	17. Если Услуги были оплачены зарегистрированным Пользователем, но не оказаны по вине Администратора в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их оплаты по причине существенных технических неполадок, Администратор на основании письменного заявления Пользователя, направленного по почтовому адресу Администратора, указанному на официальном сайте, обязан вернуть Пользователю оплаченную им сумму. Количество денежных средств, отраженных на Личном счете Пользователя, определяется с использованием оборудования Администратора. Возврат неиспользованного остатка денежных средств на Личном счете Пользователя или ошибочных платежей за Услуги осуществляется только на счет Пользователя, с которого была произведена оплата Услуг, на основании оригинала письменного заявления Пользователя с указанными регистрационными данными (номер договора) и предоставленных Пользователем копии паспорта Пользователя и реквизитов его банковского счета, при условии подтверждения Пользователем Администратору, что именно данный Пользователь является владельцем данного Личного счета Пользователя. При пополнении Личного счета Пользователя с использованием сертификатов, выпущенных Администратором, денежные средства, поступившие на Личный счет Пользователя по таким сертификатам, возврату не подлежат.
	18. Несовершеннолетние Пользователи не вправе использовать платные Услуги без участия и согласия их совершеннолетних представителей – родителей, усыновителей, попечителей.
	19. Стороны настоящего Соглашения подтверждают и соглашаются, что Услуги считаются оказанными в момент их оплаты Пользователем, если иное не установлено настоящим Соглашением.
6. **Дополнительные услуги, маркетинговые и специальные акции**
	1. Пробный период / подарочный тариф Услуг в рамках Подписки Ситилинк
	2. Время от времени Администратор, в целях продвижения Услуг в рамках Подписки Ситилинк среди потребителей/Пользователей и стимулирования потребителей/Пользователей к приобретению Услуг, может проводить мероприятие рекламного характера под условным названием Пробный период или подарочный тариф на условиях, описанных в соответствующих правилах проведения данной акции, которые будут дополнительно размещены на официальном сайте, с которыми потребитель/Пользователь будет ознакомлен и должен согласиться для того, чтобы участвовать в акции Пробный период / подарочный тариф.
	3. В рамках проведения акции Пробный период / подарочный тариф потребителю, не являющемуся Пользователем Подписки Ситилинк, а также Пользователю, который ранее под своей учетной записью не имел доступа к Услуге Подписка Ситилинк или Пробному периоду / подарочному тарифу (далее – Участник акции), может предоставляться на ограниченный период времени выбранная услуга на условиях, определенными правилами акции, без взимания с него платы, при условии указания платежных реквизитов своей банковской карты, с которой в последующем может быть автоматически списана стоимость Услуг в рамках Подписки Ситилик, в соответствии с правилами акции Пробный период / подарочный тариф, акцептованными потребителем/Пользователем при его участии в такой акции.
	4. По истечении срока акции Пробный период / подарочный тариф Пользователь вправе выбрать любой действующий тариф. Если пробный период / подарочный тариф включал в себя услугу Домашнее ТВ, то по окончанию срока акции Пробный период / подарочный тариф Пользователю автоматически подключается пакет «Популярный» за 147 рублей в месяц. Соответственно, Пользователю будет подключена Подписка с взиманием соответствующей денежной платы за определенный период доступа к использованию Услуг в соответствии с правилами и условиями, предусмотренными в разделе 6 настоящего Соглашения и/или правилах акции.
7. **Заключительные положения**
	1. Настоящее Соглашение и отношения между Администратором и Пользователем регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации. Стороны Соглашения обязуются подчиняться исключительной юрисдикции судов Российской Федерации при возникновении спорных вопросов юридического характера, связанных с настоящим Соглашением или Услугами Ситилинка.
	2. Если по тем или иным причинам какие-либо из условий настоящего Соглашения являются недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных условий Соглашения.
	3. Настоящее Соглашение заключается на неопределенный срок и распространяет свое действие на Пользователей, подключившихся к Подписке Ситилинк и осуществляющих использование Услуг, как до даты опубликования настоящего Соглашения, так и после даты его опубликования на официально сайте.
	4. Настоящее Соглашение представляет собой публичную оферту, в соответствии со ст. 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации. Согласием Пользователя с условиями настоящего Соглашения (акцептом) считается фактическое пользование Услугами или факт подключения Пользователя к Подписке Ситилинк.
	5. Стороны согласились, что все споры, возникающие из отношений Сторон, регулируемых настоящим Соглашением должны разрешаться в компетентном суде с обязательным соблюдением досудебного претензионного порядка урегулирования споров.
	6. По любым претензиям, вопросам или с предложениями относительно работы Подписки Пользователи могут обращаться к Администратору по адресу электронной почты: help@citylink.pro. При обращении с претензией к Администратору Пользователь должен предоставить документы, подтверждающие обоснованность претензии.