

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «Гарастель»

(для абонентов – физических лиц)

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Абонент** - физическое лицо, пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании услуг связи.

**Абонентская станция (абонентское устройство)** - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети Оператора.

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети Оператора;

**Абонентский интерфейс** - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия.

**Абонентский номер** – телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем.

**Абонентская распределительная сеть** - совокупность технических средств, устройств и кабельных линий, обслуживающих одного абонента в пределах занимаемой им площади жилого и/или общего имущества собственников здания по адресу оказания Услуг.

**Абонентский отвод** - узел подключения абонентской линии к выходу абонентского распределителя кабельной линейной сети Оператора, обеспечивающий подачу радиосигнала в абонентскую линию.

**Договор** – Публичный договор – оферта на оказание услуг связи, заключенный между Оператором и Абонентом.

**Идентификационные данные** – совокупность данных, позволяющая осуществлять идентификацию Абонента в процессе оказания Услуг - идентификационный код (IP адрес, абонентский номер, иной идентификационный код предоставленный Оператором с целью предоставления доступа к Услугам), а также проверку подлинности Абонента при осуществлении действий от имени Абонента посредством Личного кабинета на сайте Оператора [www.almatel.ru](http://www.almatel.ru), а также при осуществлении платежей за услуги, в том числе уникальный логин (или сетевое имя) (login), пароль (password), уникальный номер Лицевого счета Абонента, номер Договора, используемые для доступа к Личному кабинету или к Услугам.

**Личный кабинет** – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонента, размещенный на сайте Оператора [www.almatel.ru](http://www.almatel.ru), содержащий информацию об Услугах, Договоре, его приложениях, официальную информацию об организационных и технологических изменениях (в том числе об изменениях в Договоре и его приложениях), об объеме полученных Абонентом Услуг и выставленных счетах, номере Лицевого счета, а также позволяющий Абоненту совершать юридически значимые действия в рамках Договора, в порядке, предусмотренном Оператором. Организация доступа Абонента к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

**Лицевой счет (ЛС)** – запись в автоматизированной системе расчетов Оператора связи, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты услуг. Лицевой счет имеет уникальный номер. При наличии у Абонента и Оператора соответствующих договоров с третьим лицом на ЛС могут отражаться операции, связанные с оплатой продукции (услуг) третьего лица, непосредственно связанные с оказанием Услуг.

**Местное телефонное соединение** - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения;

**Оборудование** – аппаратные средства, используемые для непосредственного обеспечения

процесса оказания Услуг.

**Оператор – ООО «Гарастель» ИНН 7721667964 ОГРН 1097746442089, Адрес местонахождения 109202, г. Москва, Перовское шоссе, д. 21, стр. 3, эт. 2, комн. 13В** на основании лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (№ 166200 от 18.12.2014 г.);
- Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (№ 166202 от 18.12.2014 г.);
- Телематические услуги связи (№ 166201 от 18.12.2014 г.);

**Правила – Правила оказания услуг связи ООО «Гарастель» (для абонентов – физических лиц), являющиеся неотъемлемой частью Договора, размещенные на сайте [www.almatel.ru](http://www.almatel.ru).**

**Правила оказания услуг связи** - Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации № 1342 от 09.12.2014 г., Правила оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575), Правила оказания услуг по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. N 32).

**Порядок расчетов** – неотъемлемая часть Договора, регулирующая порядок расчетов за Услуги, порядок и сроки выставления счетов, списания денежных средств с лицевого счета абонента. Порядок расчетов размещен на сайте Оператора [www.almatel.ru](http://www.almatel.ru)

**Помещение** - помещение, принадлежащее Абоненту по адресу оказания Услуг.

**Тарифный план** - совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 2.1. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и регулируют отношения между Оператором и Абонентом (далее - Сторонами) при оказании Оператором Абоненту телекоммуникационных услуг, и иных технологически неразрывно связанных с ними услуг (далее – Услуг).
- 2.2. Права и обязанности Сторон не могут передаваться другим лицам иначе как в порядке, установленном Договором, Правилами и законодательством Российской Федерации.
- 2.3. Услуги предоставляются круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с условиями, описанными в Договоре, Бланках заказов, настоящих Правилах и законодательстве Российской Федерации.
- 2.4. Оператор обязуется оказывать бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Оператор самостоятельно определяет перечень оказываемых Оператором платных информационно-справочных услуг.
- 2.5. Порядок заключения Договора.
  - 2.5.1. Абонент подает Оператору заявление о заключении Договора. Форма заявления и порядок его регистрации устанавливается Оператором.
  - 2.5.2. Для заключения Договора Абонент предоставляет Оператору документ, удостоверяющий его личность, при заключении договора, предметом которого является оказание услуг местной телефонной связи, в обязательном порядке предоставляет копию документа, подтверждающего право пользования и (или) владения помещением, в котором будет установлено оборудование.
- 2.6. Договор заключается в письменной форме путем подписания Бланка Заказа Абонентом и Оператором или уполномоченным им лицом в двух экземплярах или иным способом, предусмотренным действующим законодательством РФ для письменной формы договоров.
- 2.7. С использованием Идентификационных данных Оператор идентифицирует Абонента при обращении в информационно-справочные службы, при получении информации об

Абоненте и оказанных Услугах, при подключении/отключении Дополнительных услуг. Абонент несет ответственность за все действия, совершенные с использованием Идентификационных данных, а также выполняет все обязательства по оплате оказанных Услуг. Действия по переоформлению или расторжению Договора с использованием Идентификационных данных не осуществляются.

- 2.8. Дополнительные услуги (далее – «Дополнительные услуги»), технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности, и иные услуги, в том числе информационно-справочные и сервисные услуги, которые оказываются Оператором или третьими лицами, имеющими право на оказание соответствующих услуг, и оплачиваются Абонентом в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, договором с третьим лицом и порядком предоставления и оплаты соответствующих услуг.
- 2.9. Заказывая Дополнительную услугу с использованием выделенных по Договору Идентификационных данных или выполняя действия по подключению Дополнительной услуги, указанные в оферте, Абонент соглашается с правилами оказания Дополнительных услуг и правилами их тарификации и выражает согласие получать данные Дополнительные услуги и иные услуги и оплачивать их. Абонент подтверждает, что ознакомлен с перечнем, правилами использования данных услуг, со сведениями о лице, предоставляющем данные услуги. Списание денежных средств на оплату Дополнительных услуг осуществляется с основного Лицевого счета Абонента, при отсутствии обращения Абонента об открытии специального Лицевого счета.
- 2.10. Стоимость Услуг и Дополнительных услуг оплачивается Абонентом в соответствии с Порядком расчетов по тарифам Оператора, если иной порядок не предусмотрен правилами оказания Дополнительных услуг.
- 2.11. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту, определяется Бланком заказа, а также включает в себя Дополнительные услуги, заказанные Абонентов.
- 2.12. Порядок и срок предоставления доступа к Услугам:
  - а) В целях организации Услуг Абонент в порядке предварительной оплаты осуществляет оплату единовременного платежа и абонентских платежей за Услуги, предусмотренные Бланком заказа. В случае, если единовременный платеж не установлен, стоимость услуг за организацию доступа к Услугам включена в сумму абонентских платежей.
  - б) Сроки предоставления Услуг (организация доступа к Услуге) указаны в Бланках заказов на Услуги и исчисляются в рабочих днях, начиная с даты подписания Бланка заказа и поступления на счет Оператора единовременного платежа и абонентских платежей за Услуги, предусмотренные Бланком заказа, если иное не предусмотрено Тарифным планом.
  - в) Услуги по Договору предоставляются по адресу, указанному в Бланке заказа. Абонент принимает на себя расходы по перемещению Услуг, предоставляемых по Договору в случае изменения адреса Абонента.

### **3. ТАРИФЫ НА УСЛУГИ**

- 3.1. Стоимость Услуг по Договору определяется в соответствии с выбранным Тарифным планом и действующими тарифами Оператора, указанными на сайте [www.almatel.ru](http://www.almatel.ru).
- 3.2. Все платежи по Договору осуществляются в соответствии с Бланком Заказа и Порядком расчетов.
- 3.3. Использование Абонентом Услуг тарифицируется и оплачивается в соответствии с выбранным Тарифным планом.
- 3.4. При отсутствии денежных средств на Лицевом счете Абонента, Оператор вправе приостановить оказание услуг Абоненту до поступления денежных средств, при авансовой системе расчетов.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА**

*Оператор обязан:*

- 4.1. Оператор при предоставлении Услуг, гарантирует обеспечение соответствия качественных показателей стандартам и техническим нормам, установленным

уполномоченными государственными органами Российской Федерации.

- 4.2. Вести учет фактически оказанных Абоненту Услуг. Факт предоставления Абоненту Услуг подтверждается данными аппаратуры учета стоимости (биллинга), записанными на информационный носитель Оператора, если иное не оговорено в Договоре или настоящих Правилах.
- 4.3. В соответствии с Порядком расчетов, выставлять Абоненту счета за оказанные Услуги в соответствии с выбранной системой расчетов по указанным Абонентом реквизитам.
- 4.4. Осуществлять доставку Абоненту счетов за Услуги.
- 4.5. Предоставить Абоненту Идентификационные данные.
- 4.6. Оператор обязан обеспечивать соблюдение тайны телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям связи.
- 4.7. Обеспечивать возможность бесплатного и круглосуточного вызова Абонентом экстренных оперативных служб (пожарной охраны, службы реагирования в чрезвычайных ситуациях, полиции, скорой медицинской помощи, аварийной службы газовой сети, службы «Антитеррор»).
- 4.8. Своевременно зачислять на Лицевой счет и производить списание денежных средств с Лицевого счета Абонента в соответствии с Порядком расчетов.
- 4.9. Возобновлять оказание Услуг Абоненту в сроки, установленные законодательством РФ, после оплаты и предоставления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг (в случае приостановления оказания Услуг).
- 4.10. Оказывать Абоненту бесплатно и круглосуточно информационно - справочные услуги по предоставлению информации о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети связи Оператора, о состоянии Лицевого счета и о задолженности по оплате Услуг, а также осуществлять прием информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи;
- 4.11. Оказывать техническую поддержку по вопросам пользования Услугами. Принимать сообщения о возникновении обстоятельств, препятствующих в предоставлении Услуг, круглосуточной службой поддержки по тел.: \_\_\_\_\_, по электронной почте: \_\_\_\_\_.
- 4.12. Соблюдать сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, установленные Оператором. Сроки и порядок устранения неисправностей размещаются на сайте Оператора [www.almatel.ru](http://www.almatel.ru)
- 4.13. При оказании Услуг соблюдать технологические нормы, установленные законодательством РФ.
- 4.14. По инициативе Абонента без расторжения договора приостановить оказание услуг связи подавшему заявление Абоненту. При этом Оператором, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом, взимается плата с Абонента за весь период времени, указанный в заявлении.
- 4.15. Не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа предупреждать Абонента о проведении плановых и профилактических работ путем уведомления согласно п. 8.1 Договора.  
*Оператор вправе*
- 4.16. Требовать от Абонента исполнения положений действующего законодательства РФ, Договора, настоящих Правил.
- 4.17. Поручать третьим лицам заключать Договоры (в том числе Договоры, предусматривающие использование перенесенного абонентского номера) от имени и за счет Оператора, а также осуществлять расчеты с Абонентом и иные действия по обслуживанию Абонентов от имени Оператора.
- 4.18. Полностью или частично приостановить предоставление Услуг Абоненту в случае и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами.
- 4.19. Проводить проверку соответствия организации схемы связи и оборудования Абонента.
- 4.20. В одностороннем порядке изменять тарифы на Услуги, а также условия Договора, в том числе вносить изменения в Порядок расчетов и настоящие Правила, уведомив Абонента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты их изменения путем размещения

уведомления на сайте Оператора [www.almatel.ru](http://www.almatel.ru).

- 4.21. В целях оказания справочных и иных информационных услуг использовать в системе информационного обслуживания сведения об Абоненте, указанные в ст. 53. Федерального закона от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи», и передавать их третьим лицами только с письменного согласия Абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
- 4.22. Оператор вправе приостановить оказание Абоненту Услуг, в отношении которых Абонентом допущены нарушения требований, установленных Федеральным законом "О связи", Правилами и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту услуг.
- 4.23. Использовать Абонентский номер и адрес электронной почты, указанные Абонентом в Договоре, в целях доведения до Абонента информации об Операторе, оказываемых Абоненту услугах и абонентском обслуживании.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

5.1. Абонент обязан:

- 5.1.1. В порядке и сроки, определенные Договором и приложениями к нему вносить плату за Услуги, оказываемые Оператором, а также услуги, доступ к которым предоставляет Оператор.
- 5.1.2. Использовать Абонентское устройство, отвечающее установленным требованиям, в соответствии с существующей инструкцией по его эксплуатации и с учетом особых распоряжений и правил, действующих на определенной территории, а также ограничений, в случаях возможного возникновения помех или опасной ситуации (медучреждения, станции техобслуживания, территории хранения и перегрузки топлива, места проведения взрывных работ и др.).
- 5.1.3. Регулярно проверять наличие уведомлений Оператора на сайте [www.almatel.ru](http://www.almatel.ru) и в Личном кабинете.
- 5.1.4. Незамедлительно извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в оказываемых Абоненту Услугах.
- 5.1.5. Уведомлять Оператора об отказе от исполнения Договора в порядке, указанном в п. 8.2. Договора.
- 5.1.6. Подключать к абонентской линии надлежащим образом сертифицированное пользовательское (оконечное) оборудование. Абонент обязуется содержать в исправном состоянии Абонентскую распределительную сеть, находящуюся в Помещении Абонента и общем имуществе собственников здания по адресу оказания Услуг, в том числе соблюдать правила эксплуатации Оборудования.
- 5.1.7. При необходимости размещения телекоммуникационного оборудования на общем имуществе многоквартирного дома, которое необходимо для пользования Услугами Оператора, Абонент обязуется обеспечить Оператору возможность проведения работ по прокладке кабельных линий связи до Помещения Абонента и размещения в местах общего пользования необходимого телекоммуникационного оборудования
- 5.1.8. Извещать Оператора обо всех изменениях в схеме организации связи Абонента, составе и размещении оборудования, подключаемого к сети Оператора.
- 5.1.9. Решать все организационные вопросы, связанные с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента для его тестирования, за исключением случаев, когда поставка оборудования осуществлена Оператором.
- 5.1.10. Не нарушать и не создавать условий для нарушения прав собственности Оператора на Оборудование Оператора, установленное Оператором в Помещениях Абонента и общем имуществе собственников здания по адресу оказания Услуг, исключительных прав Оператора на лицензионное программное обеспечение в рамках оказания Услуг.
- 5.1.11. Обязанность по предоставлению оконечного оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на Абонента, если иное не установлено Договором, Бланком заказа или Дополнительным соглашением к Договору.
- 5.1.12. В течение 60 (шестидесяти) календарных дней извещать Оператора об изменениях

своих реквизитов и (или) о смене фамилии, имени, отчества, изменении контактного телефонного номера, паспортных данных в порядке, предусмотренном п. 8.2 Договора. Абонент несет ответственность за нарушение данной обязанности и обязан возместить Оператору понесенные в связи с нарушением данной обязанности убытки, в том числе в размере оказанных услуг связи за период неизвещения.

- 5.1.13. Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, а также выделенный по Договору Абонентский номер, иной уникальный код идентификации в целях проведения рассылок рекламы и организации иных массовых рассылок, нарушающих требования действующего законодательства РФ, проведения лотерей, голосований, викторин, конкурсов, опросов, установки и использования шлюзов, систем дозвона, оборудования для автоматизированного приема и обработки сообщений электросвязи (автоматизированных центров) и организации других мероприятий, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором, а также не совершать иных действий, создающих угрозу для нормального функционирования сети связи, наносящих вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам, в том числе не распространять спам или вредоносное программное обеспечение.
- 5.2. Абонент вправе:
  - 5.2.1. Требовать от Оператора своевременного и качественного предоставления Услуг в соответствии с настоящим Договором.
  - 5.2.2. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых Услугах.
  - 5.2.3. В случае несогласия с изменениями условий Договора и/или его составных частей расторгать Договор в порядке, предусмотренном разделом 7 настоящих Правил отказаться от оплаты Услуг, предоставленных ему без его согласия.
  - 5.2.4. Требовать возврата средств, уплаченных за пользование Услугами, за период отсутствия возможности воспользоваться Услугами, возникшей по вине Оператора, при условии своевременного сообщения Абонентом в службу технической поддержки Оператора о возникновении обстоятельств, препятствующих пользованию Услугами.
  - 5.2.5. Получать дополнительную информацию об оказанных Услугах (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров.
  - 5.2.6. Обращаться к Оператору за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса с обязательным представлением документов, подтверждающих внесение денежных средств.
  - 5.2.7. Заменять выбранный им Тарифный план на другой действующий тарифный план, заказывать и получать Услуги или отказываться от их получения, осуществлять иные действия по изменению параметров оказываемых Услуг, уведомив Оператора письменно или через Личный кабинет с использованием Идентификационных данных Абонента или путем набора с клавиатуры Абонентского устройства определенных Оператором комбинаций кодов, паролей и т.п., или путем совершения иных конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяется Оператором, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом (что приравнивается к письменному заявлению Абонента).
  - 5.2.8. В порядке и на условиях, определяемых Оператором, использовать Личный кабинет, доступ к которому предоставляется Абоненту путем предоставления Идентификационных данных с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», для осуществления следующих действий: получение информации об Услугах, оказываемых Оператором, состоянии расчетов за них, а также иную информацию, связанную с оказанием Услуг; заказа детализации счета; изменение состава оказываемых Услуг, тарифных планов. Все действия, совершенные после идентификации, считаются совершенными Абонентом.
  - 5.2.9. Согласиться на получение (отказаться от получения) рекламной информации, распространяемой по сетям связи в случаях, когда необходимость получения такого

согласия предусмотрена законодательством РФ. К рекламной информации не относится информация об Операторе и услугах, доведение которой до Абонента Оператором обязательна в соответствии с требованиями законодательства РФ.

5.2.10. Согласиться (выразить отказ) на использование Оператором сведений об Абоненте в системе справочно-информационного обслуживания для оказания справочных и иных услуг или передачу указанных сведений третьим лицам.

5.2.11. Требовать предоставления преимуществ в области оказания Услуг, в случае если такие преимущества предусмотрены для Абонента международными договорами, законодательством Российской Федерации или законодательством субъектов Российской Федерации.

## **6. ПЕРЕРЫВЫ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ**

6.1. По всем вопросам предоставления Услуг Абонент вправе обратиться по тел. \_\_\_\_\_ (круглосуточно).

6.2. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Абонент сообщает об этом в Службу технической поддержки Оператора по тел. \_\_\_\_\_ (круглосуточно). Период перерыва в предоставлении Услуг начинается с момента регистрации заявки Абонента и заканчивается, когда предоставление Услуг Абоненту возобновлено.

6.3. Оператор обеспечивает устранение неисправностей в случае возникновения неисправностей, возникших не по вине Абонента и находящихся в зоне ответственности Оператора в сроки, установленные Оператором. Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор соответственно уведомит Абонента за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании с указанием периода времени на такое обслуживание.

## **7. ПРИОСТАВНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

7.1. Оператор обязан без расторжения договора по письменному заявлению Абонента приостанавливать оказание Услуг, при этом Оператор вправе взимать с Абонента плату за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом Оператора.

7.2. В случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием Услуг, установленных законодательством Российской Федерации и Договором, в том числе, в случае:

- нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг,
- подключения абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям, или если Абонент при пользовании неисправным абонентским устройством нарушает работу сети Оператора или других Абонентов Оператора;
- если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг Оператора, использует Услуги Оператора и выделенный Абонентский номер для проведения лотерей, голосований, викторин, конкурсов, опросов, организации рекламных или иных массовых рассылок, нарушающих требования действующего законодательства РФ, установки и использования шлюзов, систем дозвонив, оборудования для автоматизированного приема и обработки сообщений электросвязи (автоматизированных центров) и организации других мероприятий с использованием Услуг Оператора и выделенного по Договору абонентского номера, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором,
- в иных случаях злоупотребления Абонентом правами, предоставленными по Договору, при нарушении Абонентом требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации, настоящими условиями,

Оператор вправе приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента в письменной форме и/или с использованием средств связи Оператора (автоинформатора).

Возобновление предоставления Услуг осуществляется после полного устранения нарушений и получения от Абонента письменного заявления о возобновлении подключения. Возобновление оказания приостановленных Услуг производится Оператором в течение следующего рабочего дня с момента получения заявления от Абонента либо, когда Оператору стало известно об устранении Абонентом нарушений. В случае если допущенные нарушения не будут устранены Абонентом в течение 6 (шести) месяцев с даты его уведомления о намерении Оператора приостановить оказание Услуг, Оператор вправе использовать выделенные в соответствии с Договором телекоммуникационные ресурсы для оказания Услуг третьему лицу.

- 7.3. Абонент вправе отказаться от исполнения Договора полностью или в части использования одной или более услуг, проинформировав Оператора путем направления письменного заявления или иным способом, предусмотренным п. 8.2. Договора. Расторжение Договора Абонентом, связанное с переносом Абонентского номера, возможно при надлежащем соблюдении Абонентом обязательства, предусмотренного п. 5.1.1. настоящих Правил. Абонент возмещает Оператору расходы, вызванные отказом от Услуг и/или расторжением Договора, если их возмещение предусмотрено Правилами и действующим законодательством.
- 7.4. Неиспользованный остаток внесенных Абонентом в качестве аванса денежных средств подлежит возврату Абоненту после расторжения Договора на основании его заявления в сроки, установленные действующим законодательством РФ.
- 7.5. При прекращении Договора Оператор отключает выделенные Абоненту ресурсы от сети Оператора. При этом плата за подключение Абонента к сети Оператора Абоненту не возвращается.

## **8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

- 8.1. Спорные вопросы, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются путём проведения переговоров или направления Сторонами претензий в письменной форме.
- 8.2. Претензии Абонента по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета. К претензии прилагаются все необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба. Претензии рассматриваются Оператором в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии должно быть сообщено Абоненту в письменной форме.
- 8.3. До обращения в суд по вопросам, связанным с неоплатой Услуг и возмещением ущерба Оператор предъявит Абоненту обоснованную претензию, которая должна быть рассмотрена Абонентом в течение 10 (десяти) календарных дней со дня ее получения.
- 8.4. В случае недостижения согласия путем переговоров, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.



## **9. ОПИСАНИЯ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

### **9.1. УСЛУГИ МЕСТНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ**

Услуги телефонной связи предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014 г., условиями лицензии Оператора, Договора.

#### **1. Описание услуги.**

Оператор предоставляет Абоненту Услуги телефонной связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами телефонной связи и направленные на повышение их потребительской ценности:

- а) услуги местной телефонной связи сети общего пользования с выделением в пользование абонентских номеров местной телефонной связи (номеров телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети с кодом географической зоны нумерации АВС);
- б) доступ к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, при этом Абонент поручает Оператору осуществлять от имени Абонента выбор Оператора внутризонавой, междугородной международной связи с целью оптимальной маршрутизации трафика Абонента и возможности получения Абонентом услуг внутризонавой, междугородной, международной связи без перерывов 24 (двадцать четыре) часа в сутки, услуг оптимального качества 7 (семь) дней в неделю. Договор с Оператором внутризонавой, междугородной, международной связи считается заключенным с момента осуществления Абонентом внутризонавого, междугородного, международного вызова.

#### **2. Общие положения.**

Адрес, по которому предоставляются Услуги, указан в Бланке заказа на Услуги.

Абонентский номер может быть заменен:

- а) По инициативе Абонента;
- б) По инициативе Оператора, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор обязан письменно известить Абонента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. В случае массовой замены абонентских номеров оповещение Абонентов производится через средства массовой информации и с использованием средств связи Оператора (автоинформатора);
- в) Переключение абонентского номера на другую абонентскую линию в помещении, расположенном по другому адресу и находящееся во владении или пользовании этого абонента, может быть произведено только по письменному заявлению Абонента и за его счет.

Тарификация Услуги:

- а) Входящие вызовы не тарифицируются.
- б) Исходящие местные и внутризонавые вызовы тарифицируются согласно Тарифному плану.
- в) Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за местное (при повременном учете), внутризонавое отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие.
- г) Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи. При определении стоимости местного (при повременном учете), внутризонавого телефонного соединения неполная единица тарификации, размер которой составляет половину или более половины единицы тарификации, учитывается как

полная единица тарификации, а неполная единица тарификации, размер которой составляет менее половины единицы тарификации, учитывается как половина единицы тарификации. Оплате не подлежит телефонное соединение, установленное в результате вызова другим абонентом.

- д) При тарификации телефонных соединений не учитывается также продолжительность:
- телефонных соединений при доступе к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных;
  - телефонных соединений со службами бесплатного информационно-справочного обслуживания, службами для заказа внутрizonовых, междугородных и международных телефонных соединений с помощью телефониста, а также со службами технической поддержки Абонентов Оператора.

### **3. Права и обязанности Сторон.**

При пользовании Услугами Абонент обязуется:

- а) не использовать предоставляемые ему по Договору абонентские номера и Услуги для организации доступа в сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам, телефонным центрам обработки вызовов (Call-Center), операторским и информационным службам; для проведения лотерей, викторин, конкурсов, в том числе связанных с публичным объявлением наград, а также иных подобных мероприятий.
- б) соблюдать приведенные ниже нормативные требования по нагрузке (трафику):
- нагрузка на одну абонентскую линию (в час наибольшей нагрузки) не должна превышать 0,3 Эрланга;
  - нагрузка на одну соединительную линию от УАТС Абонента до опорной АТС Оператора (в час наибольшей нагрузки) не должна превышать 0,7 Эрланга.
- в) При невыполнении Абонентом указанных нормативных требований по нагрузке Оператор имеет право немедленно приостановить предоставление Услуг. Предоставление Услуг возобновляется только после безусловного выполнения Абонентом нормативных требований по нагрузке. Такие приостановки в предоставлении Услуг не будут рассматриваться как перерывы в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора. Приостановка предоставления Услуг не освобождает Абонента от уплаты фиксированных платежей (абонентская и арендная плата) за все время приостановки предоставления Услуг.
- г) При получении от Оператора Договора с Оператором междугородной, международной связи подписать и направить его в адрес Оператора в течение 5 (пяти) дней с даты получения в трех экземплярах, один из которых для Абонента, другой для Оператора, третий для Оператора междугородной, международной связи.

### **4. Технические характеристики предоставляемой услуги.**

- а) Технические характеристики каналов соответствуют всем действующим в период оказания Услуг требованиям и рекомендациям, предъявляемым к используемому классу каналов.
- б) Показатели качества предоставляемых услуг соответствуют требованиям Руководящего документа «Система показателей качества местной телефонной сети» (РД 45.056-2000), утвержденного Министерством РФ по связи и информатизации.
- в) Зонай ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
- г) Зонай ответственности Абонента является абонентская распределительная сеть до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора). Прокладку Абонентской линии до границы сети Оператора осуществляет Оператор.
- д) При подключении своей Учрежденческой Автоматической Телефонной Станции (УАТС) к сети Оператора Абонент обязуется в письменном виде согласовывать с Оператором конфигурацию внешних интерфейсов и тип сигнализации указанной УАТС. Абонент

обязуется запрограммировать свою УАТС таким образом, чтобы посылать в сеть Оператора в качестве АОН единый номер или группу номеров из числа приобретенных у Оператора и указанных в Бланке заказа на Услуги.

е) Абонент обязуется в письменном виде сообщить Оператору подробную схему разводки телефонных розеток на кроссе (если розетки устанавливаются не Оператором) не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.

ж) Абоненту, по его запросу, может быть предоставлена дополнительная услуга «Определитель номера вызывающего абонента» (CLIP), которая позволяет определять и выводить на дисплей цифрового телефонного аппарата Абонента номер телефона вызывающего абонента. Данная дополнительная услуга не предоставляется, Абонентам, пользующимся аналоговыми телефонными аппаратами.

з) Оператор не гарантирует определение номера вызывающего абонента, если последний не является абонентом сети Оператора и/или заказал дополнительную услугу «Антиопределитель номера»/CLIR.

и) Оператор не несет ответственности за ухудшение качества предоставления дополнительной услуги «Определитель номера вызывающего абонента», вызванное ненадлежащей работой технических средств третьих лиц.

к) Качество Услуг соответствует нормативным требованиям. Если по условиям Договора оборудование Оператора должно взаимодействовать с оборудованием Абонента, тестирование производится только с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента. Решение всех организационных вопросов, связанных с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента, является обязанностью Абонента.

## **5. Особые условия.**

На период действия Договора Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором сведений об Абоненте третьим лицам, согласно ст. 53 ФЗ № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи» и ст. 9 ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», для осуществления третьими лицами следующих действий: для обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, распространения (в том числе передачи), обезличивания, уничтожения) в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания.

## 9.2. ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПОСРЕДСТВОМ СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ ОПЕРАТОРА (Доступ к сети Интернет)

Телематические услуги связи, предоставляемые посредством сети передачи данных предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. с Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575), Правилами оказания услуг по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. N 32), условиями лицензий Оператора, Договором.

### 1. Описание услуги.

Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи посредством доступа к сети передачи данных Оператора по сегменту локальной сети Ethernet, с использованием стандартных для Интернет протоколов передачи и правил адресации («доступ в Интернет по Ethernet»), а также доступ к информационным ресурсам и телематическим службам электронной почты Оператора и других операторов сети Интернет и компьютерных сетей, включенных в сеть Интернет.

Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи, включающие в себя:

- а) Доступ к сети передачи данных Оператора и ресурсам сети Интернет. Пропускная способность канала указана в Бланке заказа на услуги. Доступ (транспорт) в сеть Оператора по сегменту локальной сети Ethernet от оборудования Оператора до офиса Абонента согласно Бланку заказа на Услуги (локальная сеть Оператора);
- б) Предоставление на период пользования IP-адреса/ов из адресного пространства сети Оператора согласно Бланку заказа;
- в) Предоставление до 1 (одного) адреса электронной почты вида <любое свободное имя>@[\_\_\_\_\_] с доступом по протоколам POP3/SMTP;
- г) Возможность использования дополнительных услуг (предоставление фиксированных IP-адресов, дискового пространства и адресов электронной почты, регистрация и техническая поддержка доменов второго уровня – на основании дополнительно заключаемого Сторонами соглашения, техническая поддержка виртуальных WEB серверов, предоставление детализации Интернет трафика Абонента по IP-адресам).

#### Примечание:

- 1) Размер адреса электронной почты ограничивается 10 (десятью) Мбайтами.
- 2) Предоставление дополнительных IP-адресов и адресов электронной почты сверх 1 (одного) производится в соответствии с действующими тарифами Оператора.
- 3) За превышение выделенного дискового пространства на сервере Оператора свыше 10 (десяти) Мбайт взимаются периодические ежемесячные платежи в соответствии с действующими тарифами Оператор.
- 4) Количество IP-адресов, адресов электронной почты и объем выделяемого дискового пространства на сервере Оператора согласовываются Сторонами и могут быть изменены в течение срока предоставления Услуг.

### 2. Общие положения.

Для доступа к сети Интернет по Ethernet Абоненту необходимо иметь концентратор или коммутатор Ethernet (при подключении локальной вычислительной сети) или интерфейсную плату Ethernet (при подключении отдельного компьютера). Необходимое оборудование приобретается Абонентом самостоятельно либо поставляется Оператором на основании отдельного Соглашения. Организация локальной сети в офисе Абонента не является предметом Договора.

Настройку своего компьютера или локальной сети для работы в Интернет Абонент производит самостоятельно, либо с помощью специалистов Оператора с оплатой по действующим тарифам Оператора, в стоимость включения услуги доступа к Интернет входят консультации по настройке подключения одного ПК Абонента.

Абонент обязуется самостоятельно ограничивать доступ из локальной сети Оператора и

Интернет к информационному содержанию своих компьютеров, используя стандартные средства защиты от несанкционированного доступа.

### **3. Качественные характеристики предоставляемой услуги.**

а) Качественные характеристики Услуги соответствуют требованиям, установленным нормативными документами отрасли «Электросвязь», в том числе руководящему документу отрасли РД.45.129-2000 «Телематические службы».

б) Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.

в) Зоной ответственности Абонента является Абонентская распределительная сеть до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора). Прокладку Абонентской линии до границы сети Оператора осуществляет Оператор.

а) Заявленная в Тарифном плане скорость соединения с сетью передачи данных Оператора является максимально возможной для Тарифного плана. Значение скорости передачи данных на организуемой линии связи устанавливается Оператором на стационарном оборудовании Оператора в зависимости от Тарифного плана. Реальная скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния элементов сети передачи данных (абонентской линии, сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которым оборудование Абонента осуществляет обмен данными), поэтому Абонент соглашается с тем, что скорость обмена данными на организуемой линии связи в течение всего периода предоставления Услуги может не соответствовать заявленной.

б) Оплата услуг при методе тарификации «По объему» тарифицируется преимущественный (исходящий или входящий) Интернет трафик, неполные 100 Мегабайт округляются до полных в большую сторону.

1 Кбайт = 1024 байт, 1 Мбайт = 1024 Кбайт, 1 Гбайт = 1024 Мбайт.

### **4. Правила пользования услугой.**

При пользовании Услугой запрещается:

а) Ограничивать доступ других Абонентов или препятствовать другим Абонентам получать доступ в сеть Интернет.

б) Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.

в) Производить «веерную» (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим пользователям сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа для этого не предназначенные.

г) Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Интернет.

д) Посылать или делать доступной по сети Интернет любую информацию, распространение которой, так или иначе, противоречит российскому или международному праву.

е) Передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты.

ж) Посылать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать в коммерческих целях информацию, программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, полученные посредством Услуги (если это явно не разрешено поставщиком подобной информации, программного обеспечения или другой продукции).

з) Посылать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством Услуги программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца.

и) Оператор не будет просматривать или разглашать любые частные сообщения электронной почты (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством). Оператор не

обязан следить за содержанием информации, распространяемой или получаемой посредством Услуги. Однако Абонент принимает условие, что Оператор имеет право периодически отслеживать проходящую через Услугу информацию и раскрывать любые сведения, если это необходимо в соответствии с действующим законодательством, требованиями уполномоченных государственных учреждений, для нормального функционирования Услуги, либо для защиты Оператора и других его Абонентов, а равно третьих лиц, чьи законные права и интересы были нарушены.