

## Стандартные условия оказания услуг связи и сопутствующих услуг

### І. Основные положения.

1.1. Настоящими Стандартными условиями регулируют отношения между Оператором и Абонентом при оказании услуг связи и сопутствующих услуг в соответствии с заключённым между ними Договором оказания услуг связи.

1.2. Настоящие Стандартные условия разработаны в соответствии с положениями Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 «О связи» и Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации № 2607 от 31.12.2021 года и Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными постановлением Правительства от 31.12.2021 № 2606.

1.3. При осуществлении взаимоотношений оператора связи с абонентом, возникающих при оказании, используется русский язык.

1.4. Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны связи.

Сведения об оказанных абоненту услугах связи могут предоставляться только абоненту или его уполномоченному представителю, если иное не предусмотрено федеральными законами или договором об оказании услуг связи.

Объем персональных данных, предоставляемых Абонентом Оператору, а также цели сбора, обработки, хранения и передачи определен Соглашением об обработке персональных данных в Приложении № 1, являющегося неотъемлемой частью настоящих Стандартных условий оказания услуг связи.

1.5. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, вправе временно прекратить или ограничить оказание услуг связи. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации имеют право на приоритетное пользование услугами связи.

1.6. Оператор связи в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации, обязан обеспечивать передачу сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите, до пользователей услуг связи, оборудование которых подключено к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

1.7. Для пользования услугами связи абонент обязан применять оборудование, в отношении которого в соответствии со статьей 41 Федерального закона "О связи" осуществлено подтверждение соответствия средств связи техническому регламенту, принятому в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и требованиям, предусмотренным нормативными правовыми актами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения средств связи.

Обязанность по предоставлению оборудования и абонентского терминала возлагается на абонента, если иное не предусмотрено договором об оказании услуг связи.

1.8. Оператор связи обеспечивает абоненту возможность пользования услугами связи 24 часа в сутки, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании услуг связи.

1.9. Оператор связи может оказывать не только услуги связи, но и услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется оператором связи.

1.10. Оператор связи обязан поддерживать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абоненту информации, связанной с оказанием услуг связи – Личный кабинет Абонента.

1.11. В Личном кабинете Абонента оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

1.12. Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

а) предоставление информации об оказываемых услугах связи;  
б) предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты услуг связи, о территории оказания услуг связи (зоне обслуживания);

в) предоставление абоненту информации о состоянии его лицевого счета;

г) прием от абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи;

д) предоставление информации о настройках абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования услугами связи.

1.13. В случае, если по каким-то причинам Личный кабинет неисправен, информация, указанная в пункте 1.12, может направляться в адрес Абонента оператором связи:

а) путем отправки короткого текстового сообщения;

б) путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;

в) иными способами, позволяющими довести информацию до абонента.

1.14. Оператор связи самостоятельно определяет перечень оказываемых платных информационно-справочных услуг и время их оказания.

1.15. Оператор связи обязан предоставить абоненту необходимую для заключения и исполнения договора об оказании услуг связи информацию, включающую в себя:



- а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;
- б) реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия);
- в) состав услуг связи, условия и порядок их оказания, в том числе используемые абонентские интерфейсы;
- г) диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре об оказании услуг связи необходимые ему значения;
- д) перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг связи;
- е) тарифы на услуги связи;
- ж) порядок, форма и тарифные планы для оплаты услуг связи;
- з) номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы оператора;
- и) перечень услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности;
- к) перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с положениями федерального законодательства, регулирующими оказание услуг связи.

1.16. Оператор связи обязан по требованию Абонента предоставить им помимо информации, предусмотренной пунктом 1.15 настоящих условий, дополнительную информацию об оказании услуг связи.

Информация доводится до сведения Абонента через сайт оператора связи в сети "Интернет" или систему информационно-справочного обслуживания на русском языке бесплатно в наглядной и доступной форме. По заявлению абонента направление информации возможно на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах связи, расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет).

## **II. Порядок и условия заключения договора об оказании услуг связи**

2.1. Услуги связи оказываются оператором связи на основании Договора об оказании услуг связи. Настоящие Стандартные условия и приложения к ним, Бланки заказа, Тарифы являются неотъемлемой частью Договора оказания услуг связи.

2.2. Договор на оказание услуг связи между Абонентом и Оператором заключается в письменной форме или путем осуществления конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление абонента в отношении заключения договора об оказании услуг связи.

2.3. О намерении заключения договора на оказание услуг Заявитель уведомляет Оператора путем телефонного звонка или оставления заявки на сайте Оператора или направления заявления в адрес Оператора заявления о своем желании воспользоваться услугами связи.

О получении и регистрации заявления на подключение к услугам связи Оператор связи обязан оповестить заявителя в 3-дневный срок, путем звонка или сообщения на адрес электронной почты.

2.4. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При ее наличии оператор связи заключает с заявителем договор об оказании услуг связи.

Оператор связи имеет право отказать в заключении договора об оказании услуг связи при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При этом о своем отказе оператор связи обязан сообщить заявителю в письменной форме в срок, путем звонка или сообщения на адрес электронной почты, не превышающий 10 дней со дня окончания проверки.

2.5. При заключении договора идентификация пользователя осуществляется оператором связи путем установления фамилии, имени, отчества (при наличии) пользователя, подтверждаемых документом, удостоверяющим личность, либо иным способом, обеспечивающим достоверное установление указанных сведений, или достоверное установление абонентского номера, назначенного пользователю в соответствии с договором об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенным с оператором связи.

Идентификация окончного оборудования осуществляется средствами связи оператора связи путем определения уникального идентификатора оборудования сетей передачи данных.

2.6. Договор об оказании услуг связи, заключаемый с физическим лицом в целях пользования услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор об оказании услуг связи.

2.7. При заключении договора об оказании услуг связи, оператор связи обязан идентифицировать лицо, имеющее намерение заключить договор об оказании услуг связи, установив следующие данные:

- а) в отношении физического лица - фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- б) в отношении индивидуального предпринимателя - фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, реквизиты документа, удостоверяющего его личность, основной государственный регистрационный номер;
- в) в отношении юридического лица - наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика.

2.8. Заключение договора путем конклюдентных действий.



После идентификации заявителя, оператор направляет на номер телефона абонента, назначенного пользователю в соответствии с договором об оказании услуг, смс-сообщение со следующей информацией:

- ссылкой на вход в личный кабинет на сайте оператора;
- номером лицевого счета абонента;
- паролем для входа в личный кабинет;
- одноразовым кодом подтверждения.

После перехода по ссылке абоненту предоставляется возможность ознакомиться с положениями договора оказания услуг связи, настоящими условиями с приложениями к нему и тарифами на услуги связи. После ознакомления с условиями договора абонент должен ввести одноразовый код подтверждения, полученный в смс-сообщении, в предназначенное для этого поле на странице личного кабинета. Без введения кода подтверждения договор не будет заключен и функции личного кабинета являются недоступными.

Акцепт условий настоящего договора и приложений к нему осуществляется в форме, предусмотренной ч. 3 ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации, то есть путем совершения действий, указанных в настоящем пункте.

Подписание договора происходит путем проставления аналога собственноручной подписи в соответствии с соглашением об использовании аналога собственноручной подписи - Приложение № 2, являющегося неотъемлемой частью настоящих Стандартных условий оказания услуг связи.

#### 2.9. Заключение договора в письменной форме.

После чего идентификации заявителя, оператором составляется Договор об оказании услуг связи в двух экземплярах, один из которых вручается абоненту.

#### 2.10. В договоре об оказании услуг связи, должны быть указаны:

- а) дата и место заключения договора об оказании услуг связи;
- б) наименование (фирменное наименование) и место нахождения оператора связи;
- в) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- г) следующие сведения об абоненте:

фамилия, имя, отчество, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (сведения о наименовании документа, серии и номере, дате выдачи, наименовании органа, выдавшего документ, или коде подразделения), - для физического лица;

наименование (фирменное наименование), место нахождения, основной государственный регистрационный номер, индивидуальный номер налогоплательщика - для юридического лица;

реквизиты документа, удостоверяющего личность (сведения о наименовании документа, серии и номере, дате выдачи, наименовании органа, выдавшего документ, или коде подразделения), и документ, подтверждающий факт внесения записи в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, - для индивидуального предпринимателя;

д) адрес установки оборудования и описание абонентской линии (при доступе к сети передачи данных с использованием абонентской линии);

е) технические показатели, характеризующие качество услуг связи (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных);

ж) технические нормы, в соответствии с которыми оказываются услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги;

з) тарифы и (или) тарифный план для оплаты услуг связи в российских рублях;

и) адрес и способ доставки счета за оказанные услуги связи;

к) права, обязанности и ответственность сторон, в том числе обязательства оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи;

л) срок действия договора об оказании услуг связи;

м) перечень дополнительных обязательств перед абонентом, добровольно принимаемых на себя оператором связи.

#### 2.11. В договоре об оказании услуг связи должны быть указаны следующие существенные условия:

а) состав оказываемых услуг связи;

б) используемые абонентские интерфейсы;

в) тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи;

г) порядок, срок и форма расчетов.

2.12. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор об оказании услуг связи от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять расчеты с абонентом от имени оператора связи.

По договору об оказании услуг связи, заключенному уполномоченным третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

2.13. В случае если для оказания услуг Оператор предоставляет пользовательское (оконечное) оборудование, то Абонент принимает на себя обязательства по его надлежащему временному использованию и возврату, в том же состоянии, которым он его получил с учётом нормального износа.

Абонент перед заключением договора на оказание услуги проинформирован, что надлежащее выполнение Абонентом обязанности по обеспечению бесперебойной подачи электроэнергии напряжением 220 Вольт является одним из обязательных условий содержания в исправном состоянии оконечного оборудования, а также и абонентской линии, правильного функционирования средств связи, сети связи Оператора. Пользовательское (оконечное) оборудование передаётся с целью предоставления Абоненту и получения им услуг.



2.14. Характеристики пользовательского (оконечного) оборудования, передаваемого Оператором Абоненту указаны в Уведомлении об установленном Абоненту пользовательском (оконечном) оборудовании Оператора. Пользовательское (оконечное) оборудование на момент передачи Абоненту принадлежит Оператору на праве собственности. Оборудование подлежит возврату Оператору по окончании действия настоящего договора на оказание услуг связи, но не позднее чем на следующий рабочий день с даты прекращения действия договора на услугу, либо немедленный возврат по требованию Оператора.

Пользовательское (оконечное) оборудование считается переданным в надлежащем состоянии, полностью исправным и пригодным для использования по назначению в первый день получения Абонентом услуги.

2.15. Абонент вправе использовать пользовательское (оконечное) оборудование только для получения услуг по договору связи и в порядке, предусмотренном заключённым договором на услугу. Абонент не вправе вмешиваться в работу пользовательского (оконечного) оборудования, не вправе производить его конфигурирование, ремонт, вскрытие, наносить свои надписи, номера, подвергать воздействию нанесённые Оператором номера и надписи, передавать третьим лицам.

2.16. Оператор вправе по своему усмотрению, либо по соглашению с Абонентом произвести замену пользовательского (оконечного) оборудования в случае технологической необходимости.

Абонент обязуется обеспечить доступ Оператора к пользовательскому (оконечному) оборудованию для проверки его сохранности, состояния, порядка использования и/или места нахождения по первому требованию Оператора. В случае нарушения Абонентом условий настоящего пункта, а также в иных, предусмотренных действующим законодательством случаях, Оператор вправе потребовать немедленно возвратить ранее переданное пользовательское (оконечное) оборудование.

2.17. Абонент обязуется обеспечить целостность и сохранность пользовательского (оконечного) оборудования. С момента передачи Абоненту пользовательского (оконечного) оборудования, последний несет риск его случайной гибели или случайного повреждения, если оно погребло или было испорчено в связи с тем, что Абонент использовал его не в соответствии с договором либо передал его третьему лицу без согласия Оператора.

### **III. Порядок и условия исполнения договора об оказании услуг связи**

3.1. Оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, лицензией и договором об оказании услуг связи;

б) извещать Абонента через свой сайт в сети "Интернет" и информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или личный кабинет;

в) назначать по согласованию с абонентом новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

г) устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.

Устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами связи с учетом технических возможностей в срок, не превышающий 14 календарных дней, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникшие не по его вине. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устраняются с учетом технических возможностей за дополнительную плату.

Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, размещается на сайте оператора связи в сети "Интернет";

д) извещать Абонента удобным для них способом не позднее чем за 24 часа о действиях о приостановке услуг Абоненту или об ограничениях отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи;

е) возобновить оказание услуг связи абоненту в течение суток со дня представления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);

ж) обеспечить в целях оказания услуг связи выделение абонентскому терминалу сетевого адреса;

з) при поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-разыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса направить абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:

путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи;

путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;

с использованием сети "Интернет", в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет);

и) повторно информировать абонента, о сроках прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, не позднее чем за 3 суток до прекращения оказания услуг связи;



к) обеспечить для абонента возможность подтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность.

3.2. Оператор связи вправе:

а) приостанавливать оказание услуг связи абоненту и (или) пользователю в случае нарушения абонентом и (или) пользователем требований, предусмотренных договором об оказании услуг связи, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

б) осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

3.3. Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги связи и иные предусмотренные договором об оказании услуг связи услуги в полном объеме и в предусмотренный договором об оказании услуг связи срок;

б) использовать для получения услуг связи оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям;

в) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также достоверные сведения об изменениях данных, указанных в пункте 2.7. Настоящих условий, в срок, не превышающий 60 дней со дня изменения указанных сведений;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования;

д) предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;

е) препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала;

ж) при поступлении запроса от оператора связи с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, осуществить подтверждение персональных данных путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность.

з) представлять оператору связи в течение 15 дней со дня заключения договора об оказании услуг связи достоверные сведения о лицах, использующих оборудование абонента - юридического лица (индивидуального предпринимателя), содержащие фамилии, имена, отчества (при наличии), даты рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, или код подразделения), а в случае смены лиц, использующих оборудование юридического лица (индивидуального предпринимателя), - представлять соответствующие достоверные сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда ему стало известно о таком изменении.

3.4. Абонент вправе:

а) отказаться от оплаты услуг связи, не предусмотренных договором об оказании услуг связи и предоставленных ему без его согласия;

б) назначать по согласованию с оператором связи новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

в) получать информацию о услугах связи, оказываемых оператором связи, и состоянии расчетов за них, а также иную информацию в электронном виде.

3.5. Особенности приёма-передачи Абонентом услуг связи, оказанных Оператором:

Услуга связи считается принятой в надлежащем качестве, если в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня окончания отчётного периода (календарного месяца) Абонентом не предоставлено мотивированного отказа от её приёма.

#### **IV. Форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи**

4.1. Оплата оказанных услуг связи может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации либо по факту оказания единичной услуги.

Единица тарификации потребления услуг связи устанавливается оператором связи. Учет потребленных пользователем услуг связи ведется в соответствии с принятой оператором связи единицей тарификации.

Тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи, а также стоимость неполной единицы тарификации устанавливаются оператором связи, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Для физических лиц, использующих услуги связи в личных целях, для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и для юридических лиц, использующих услуги связи в иных целях, могут быть установлены различные тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи.

Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени суток, дням недели, выходным и праздничным дням, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации.

Оператор связи обязан вести лицевые счета абонентов, на которых отражаются поступление средств оператору связи, а также списание этих средств в счет оплаты услуг связи, оказанных в соответствии с договором об оказании услуг связи.



4.2. Оплата услуг связи осуществляется в российских рублях в соответствии с выбранными абонентом и (или) пользователем тарифом и (или) тарифным планом для оплаты услуг связи. Моментом исполнения Абонентом обязательств по оплате считается день поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

4.3. Основанием для выставления счета абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого оператором связи для учета объема оказанных им услуг связи.

4.4. Абонент и (или) пользователь имеют право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа, в том числе с использованием карты оплаты.

4.5. Счет, выставляемый абоненту за оказанные услуги связи (далее - счет), является расчетным документом. В договоре об оказании услуг связи с абонентом - юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем стороны вправе самостоятельно определить требования к сведениям, которые должны быть отражены в счете. В счете отражаются данные о денежных обязательствах абонента. Счет содержит следующие сведения:

- а) реквизиты оператора связи;
- б) сведения об абоненте;
- в) расчетный период, за который выставляется счет;
- г) номер лицевого счета абонента;
- д) данные о суммарном количестве оказанных услуг связи за расчетный период и период оказания услуг связи, а также объем каждой услуги связи, оказанной абоненту;
- е) общая сумма, предъявляемая к оплате;
- ж) размер остатка средств на лицевом счете (при авансовом платеже);
- з) дата выставления счета;
- и) срок оплаты счета;
- к) сумма, предъявляемая к оплате по каждому виду услуг связи и технологически неразрывно связанных с ними услуг;
- л) виды оказанных услуг связи.

4.6. При непоступлении оплаты в срок Оператор при недостаточности средств на счету Абонента вправе в одностороннем порядке приостановить дальнейшее оказание неоплаченных услуг полностью или частично. Оказанные Оператором услуги подлежат безусловной оплате независимо от наличия претензий у Абонента. В платёжных поручениях Абонент обязан указать реквизиты выставленного Оператором счёта на оплату (номер и дату), уникальный номер, вид услуги по договору. В отсутствие в платёжном поручении указанных сведений поступившие денежные средства Оператор вправе зачесть в счёт погашения ранее возникших обязательств Абонента перед Оператором.

4.7. Расчетный период, за который выставляется счет, не должен превышать один месяц.

4.8. По обращению абонента оператор связи производит детализацию счета, то есть предоставляет дополнительную информацию об оказанных услугах связи.

4.9. Абонент и (или) пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных авансом за пользование услугами связи, за период, когда отсутствовала возможность пользования такими услугами связи не по вине этих Абонента.

## **V. Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения договора об оказании услуг связи**

5.1. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты понесенных Оператором расходов по оказанию ему услуг связи, а также оказанных услуг, при этом уведомив Оператора письменно не менее чем за 30 дней до желаемой даты расторжения.

5.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения абонентом требований, установленных договором об оказании услуг связи, в том числе срока оплаты оказанных услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, письменно уведомив об этом абонента.

Если абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев со дня получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание услуг связи, оператор связи вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи в одностороннем порядке.

5.3. По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора об оказании услуг связи приостановить оказание услуг связи абоненту. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

5.4. Изменение договора об оказании услуг связи осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором об оказании услуг связи. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается.

5.5. В случае если внесение изменений в договор об оказании услуг связи повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, эти работы подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в договор об оказании услуг связи, если иное не установлено договором об оказании услуг связи.

5.6. Если абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование, действие договора об оказании услуг связи прекращается. При этом оператор связи, являющийся

стороной договора об оказании услуг связи, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним договор об оказании услуг связи.

В случае если в указанном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор об оказании услуг связи переоформляется на одного из них с письменного согласия других совершеннолетних членов семьи, постоянно зарегистрированных в этом помещении.

5.7. По заявлению абонента - физического лица в договоре об оказании услуг связи может быть указан новый абонент - физическое лицо. При этом новым абонентом может стать член семьи абонента, зарегистрированный по месту жительства абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлен абонентский терминал.

5.8. При реорганизации или переименовании абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в договоре об оказании услуг связи могут быть указаны правопреемник или новое наименование абонента - юридического лица. При реорганизации юридического лица в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор об оказании услуг связи, решается в соответствии с передаточным актом, в котором определяется, кому из правопреемников перейдет помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием.

## **VI. Порядок предъявления и рассмотрения претензий**

6.1. Абонент и (или) пользователь вправе обжаловать решение и действие (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи.

6.2. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию Абонента.

6.3. Рассмотрение жалобы Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляют оператору связи претензию.

6.5. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи (в случае заключения договора об оказании услуг связи в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

6.6. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней со дня регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившим ее абоненту и (или) пользователю.