

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

1.1. Оператор связи, действующий на основании лицензии № 133739, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 23.12.2015г., предоставляет Абоненту услуги телефонной связи:

1.1.1. Автоматическое местное соединение;

1.1.2. Доступ к услуге зоновой связи;

1.1.3. Доступ к услуге междугородной связи (автоматическое или с помощью телефониста);

1.1.4. Доступ к услуге международной связи (автоматическое или с помощью телефониста), а так же услуг по предоставлению доступа к телефонной сети и пользованию телефонной связью (далее «услуга»), а Абонент обязуется оплачивать предоставленные ему услуги на условиях и в порядке, изложенных в договоре, в настоящих Правилах.

Услуги Зоновой связи оказываются Абоненту, после набора «8» (автоматическое соединение) и оплачиваются по счетам выставленным ОАО «Ростелеком». Услуги междугородней, международной связи оказываются абоненту после набора «8» (автоматическое соединение) и оплачиваются по счетам, выставленным оператором междугородней и международной связи (либо его представителем).

1.2. Оператор связи на основании письменного заявления Абонента и при наличии технической возможности в срок, согласованный сторонами, производит подключение Абонента и оказывает услуги.

1.3. Абоненту может быть отказано в оказании услуг в случае отсутствия технической возможности Оператора связи для подключения Абонента.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. **"Оператор связи"** - АО «Неотелеком»

2. **"Абонент"** - пользователь услугами телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера;

3. **"Абонентский номер"** - номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети связи;

4. **"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;

5. **"Междугородное телефонное соединение"** - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории различных субъектов Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории одного субъекта Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за другим субъектом Российской Федерации;

6. **"Международное телефонное соединение"** - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, когда одно пользовательское (оконечное) оборудование подключено к сети местной телефонной связи и размещено в пределах территории Российской Федерации, а другое пользовательское (оконечное) оборудование размещено за пределами территории Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Российской Федерацией;

7. **"Пользователь услугами телефонной связи"** - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги телефонной связи;

8. **"Предоставление доступа к сети местной телефонной связи"** - совокупность действий оператора связи сети местной телефонной связи по формированию абонентской линии и подключению к ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети местной телефонной связи в целях обеспечения предоставления абоненту услуг телефонной связи;

9. **"Тарифный план"** - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи.

Ограничение права на тайну телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.

Сведения о передаваемых по сетям связи телефонных переговорах могут предоставляться только абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Сведения об абоненте-гражданине, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг телефонной связи (далее - договор), могут использоваться оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

Согласие абонента на обработку его персональных данных в целях осуществления оператором связи расчетов за оказанные услуги связи, а также рассмотрения претензий не требуется.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Оператор связи обязан:

4.1.1. Оказывать Абоненту услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, Договором.

4.1.2. Устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами, по заявке Абонента в сроки, установленные действующими нормативными актами.

4.1.3. Оператор связи обязуется предоставить Абоненту возможность пользования телефонной связью с использованием выделенного абонентского номера с момента подписания Наряда на установку телефонного аппарата (далее по тексту - «Наряд»).

4.1.4. Извещать абонентов об изменении тарифов на услуги телефонной связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов.

4.2. Оператор связи имеет право:

4.2.1. Приостановить оказание Абоненту услуг в случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием этих услуг и установленных ФЗ «О связи», иными нормативными правовыми актами и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту услуг, до устранения нарушения и (или) предоставления документов, подтверждающих оплату Оператору связи стоимости оказанных услуг.

4.2.2. Прекратить оказание услуг и начисление абонентской платы за оказанные услуги после 3 (трех) месяцев задолженности. Возобновление оказания услуг осуществляется после погашения сформировавшейся задолженности и подачи письменного заявления на возобновление оказания услуг.

4.2.3. В случае нарушений условий, указанных в п. 4.2.1. настоящих правил, в течение 3 (трех) месяцев с момента приостановления предоставления услуг, Оператор связи имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

4.2.4. Оператор связи имеет право после расторжения договора передать абонентский номер другому лицу без дополнительного уведомления Абонента.

4.2.5. Оператор связи вправе в безусловном порядке пересмотреть тарифы, поставив в известность Абонента не менее чем за 10 дней до введения в действие новых цен путём опубликования на сайте Оператора связи (www.neotelecom.ru) и в личном кабинете Абонента.

4.2.6. В случае, если Абонент был извещен об изменениях, указанных в п. 4.2.5. договора и в течение 10 (десять) дней не изъявил желание, оформленное в письменной форме, принять или отказаться от изменений, продолжает пользоваться услугами телефонной связи, то считается, что Абонент согласен с введенными изменениями и остается на прежнем тарифе со стоимостью услуг, действующей на момент оказания услуги.

4.2.7. Проводить плановые профилактические и ремонтные, а также аварийные работы на сети Оператора связи, ограничивая или прекращая предоставление услуг телефонной связи с уведомлением Абонента любым доступным для Оператора связи способом.

4.3. Абонент обязан:

4.3.1. Оплачивать услуги в полном объеме и в определенные в настоящем Договоре сроки, с обязательным указанием в платежных документах номера лицевого счета и/или номера договора.

4.3.2. Возместить Оператору связи убытки за период вынужденного приостановления оказания услуги, возникшего из-за повреждений и (или) простоя оборудования по вине Абонента, из расчета тарифа за соответствующую услугу пропорционально времени приостановления ее оказания.

4.3.3. Письменно уведомить Оператора связи об изменении фамилии (имени, отчества), о прекращении своего права владения и (или) пользования телефонизированным помещением, места регистрации Абонента в срок, не превышающий 5 (Пять) календарных дней с момента таких изменений.

4.3.4. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора связи для выполнения работ, необходимых во исполнение настоящего Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента, включая доступ в помещения, находящиеся в общедомовом владении, к которым работники Оператора связи не имеют доступа.

4.3.5. Абонент обязан принять работы по предоставлению доступа к телефонной связи общего пользования путем подписания Наряда. До подписания Наряда доступ к услугам телефонной связи блокируется.

4.3.6. Абонент обязан не подключать к абонентской линии оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям.

4.3.7. Абонент обязан содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в телефонизированном помещении.

4.3.8. Абонент обязуется самостоятельно контролировать состояние своего лицевого счета, денежных средств на балансе при помощи своего личного кабинета на сайте Оператора связи www.neotelecom.ru. В случае необходимости самостоятельно обращаются в абонентский отдел Оператора связи по телефону 710-710 доб. 2 или лично и уточняют состояние своего личного счета.

4.3.9. Абонент обязуется предоставить собственное исправное (оконечное) оборудование (телефонный аппарат, факсимильный аппарат, автоответчик или иное оборудование) (далее - оборудование).

4.4. Абонент имеет право:

4.4.1. Получать от Оператора связи информацию, необходимую для исполнения настоящего Договора, в том числе информацию о реквизитах Оператора связи, режиме работы, тарифах, оказываемых услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.

4.4.2. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами, в сроки, установленные действующими нормативными актами.

4.4.3. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг телефонной связи.

4.4.4. Стороны также исполняют иные обязанности и осуществляют иные права, установленные законодательством РФ и Договором.

4.4.5. Приостановить предоставление услуг Оператором связи по письменному заявлению с указанием периода на который требуется приостановление услуг телефонной связи. По истечению указанного периода оказание услуг возобновляется с начислением стоимости услуг, оказываемых Абоненту Оператором связи по Договору.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПО ДОГОВОРУ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту Оператором указывается в Договоре, определяется действующими на момент оказания услуги тарифами Оператора связи и соответствует выбранному Абонентом тарифному плану, указанному в договоре.

5.1.1. Выбор тарифного плана обуславливается наличием технической возможности предоставления такого тарифа у Оператора связи.

5.2. Подключение услуги по предоставлению доступа к местной телефонной сети связи производится после оплаты Абонентом выставленного счета.

5.3. Сумма к оплате за услуги местной телефонной связи определяется с учетом стоимости оказанных услуг, а также долга предыдущих расчетных периодов.

5.4. Расчетный период устанавливается с первого до последнего числа (включительно) месяца, в котором были оказаны услуги, если иное не указано в Дополнительных соглашениях к Договору.

5.5. Оплата счета за пользование местной (при внедрении повременной системы оплаты услуг), зонной, междугородной и международной телефонной связью производится **в срок не позднее указанной в счете даты** (если иное не предусмотрено в договоре Оператора Зонной, междугородней и международной связи)

5.6. Абонентская плата за пользование местной телефонной связью вносится не позднее 20 (двадцати) календарных дней с даты выставления счета. **При отрицательном балансе продолжает начисляться абонентская плата.**

Факт оплаты услуги считается подтвержденным, а лицевой счет Абонента пополненным:

при безналичной оплате – с момента поступления сведений из банка о зачислении денежных средств на счет Оператора связи, при оплате в кассу Оператора связи – с момента проведения оплаты.

5.7. Проведение оплаты означает согласие Абонента с условиями предоставления услуг по договору, в том числе с величиной установленных Оператором связи тарифов.

5.8. Оплата услуг производится путем наличных и (или) безналичных расчетов в рублях.

5.9. Оператор связи не несет ответственности за работу других организаций, осуществляющих прием платежей в пользу Оператора связи, и ведет лицевой счет абонента только с учетом фактически поступивших на свой счет денежных средств.

5.10. Счета направляются абоненту по почте с помощью курьера в течение 10 дней с даты выставления этого счета. В случае неполучения абонентом счета в указанный период, абонент может обратиться в Абонентский отдел за получением дубликата счета или уточнить сумму к оплате по телефону 710-710 доб. 2, в иных случаях счет считается Абонентом полученным и подлежит оплате.

5.11. Абонент вправе заранее оплатить услуги Оператора связи. Сумма авансового платежа учитывается Оператором связи при выставлении расчетных документов в соответствующем расчетном периоде.

5.11. При изменении тарифа в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата за услуги Оператора связи перед введением указанных изменений, Оператор связи производит с Абонентом перерасчет с даты введения в действие соответствующих изменений.

5.12. Учет оказанных услуг ведется в биллинговой системе Оператора. Основанием для начислений, осуществления расчетов являются данные биллинговой системы Оператора связи.

5.13. Тарифный план на услуги местной телефонной связи может быть выбран Абонентом по каждому абонентскому номеру при наличии у Оператора связи технической возможности осуществления повременного учета продолжительности местных телефонных соединений (разговоров) и установленных тарифных планов на услуги местной телефонной связи.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и Договором.

6.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг, оказываемых по Договору, Абонент уплачивает Оператору связи неустойку в размере 1 (один) % стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности за услуги, но не более суммы, подлежащей оплате. Абонент обязан уплатить такую неустойку после предъявления ему (путем указания в счете) требования об ее оплате.

6.3. Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой Абонентом по сетям электросвязи.

6.4. Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

6.5. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по Договору предъявление Абонентом Оператору связи претензии до обращения в суд является обязательным. Претензии Абонента рассматриваются Оператором связи в порядке и сроки, установленные действующими нормативно правовыми актами.

6.6. В случае неисполнения Абонентом обязательств, предусмотренных Договором, Оператор связи вправе предъявить иск по месту исполнения Договора. При этом местом исполнения Договора является адрес установки пользовательского (конечного) оборудования.

6.7. В случае несоблюдения абонентом правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями абонента убытков.

6.8. Абонент несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

- неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг телефонной связи;
- несоблюдение правил эксплуатации оборудования;
- несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

7. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. В случае не устранения Абонентом нарушений, указанных в п. 4.2.1. настоящих Правил, в течение 3 (трех) месяцев с момента приостановления предоставления услуг, Оператор связи имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке без обращения в суд.

7.2. Договор может быть расторгнут по соглашению сторон; в одностороннем порядке в соответствии с правилами, утвержденными действующим законодательством РФ.

7.3. Абонент предоставляет Оператору заявление о расторжении Договора в течение 5 дней с момента прекращения права владения помещением, во всех случаях начисление абонентской платы производится вплоть до дня письменной подачи заявления Абонентом.

7.4. Настоящий Договор может быть расторгнут по иным основаниям и в порядке, предусмотренном законодательством РФ и Договором.

7.5. Перед расторжением настоящего договора с имеющимся доступом к услуге Зоновой связи; доступом к услуге междугородной связи (автоматическое или с помощью телефониста); доступом к услуге международной связи (автоматическое или с помощью телефониста), полученным на основании заключенного договора с Оператором дальней связи, Абонент обязан расторгнуть с Оператором дальней связи договор или соглашение о предоставлении услуг такой связи, погасить имеющуюся задолженность, предоставив перед расторжением настоящего договора письменное подтверждение о расторжении договора об оказании услуг внутризоновой и/или дальней связи. Письменное подтверждение должно быть предварительно оформлено от имени АО «Неотелеком» с наличием подписи абонента.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Отношения Сторон, не урегулированные Договором, регулируются действующим законодательством РФ.

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

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

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

8.5. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить (в письменной форме) предъявившему ее абоненту.

8.6. При отклонении претензии полностью или частично, а также в случае неполучения ответа в установленный для ее рассмотрения срок АБОНЕНТ вправе предъявить иск в суд в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.7. Все споры, возникшие между Сторонами при исполнении Договора, разрешаются в соответствии с законодательством РФ.

8.8. Все изменения и дополнения к Договору действительны, если они оформлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с Договором или законодательством РФ.

8.9. В случае если внесение изменений в Договор повлекло необходимость выполнения Оператором связи соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Стороной, по инициативе которой были внесены изменения в условия Договора, в размере и на основании счетов, выставяемых Оператором связи или иными уполномоченными им лицами.

9. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Абонент, являясь субъектом персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» дает согласие Акционерному обществу «Неотелеком», местонахождение: 634021, г. Томск, ул. Елизаровых, 79/1, на обработку персональных данных (фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные, адрес подключения услуг, контактный телефон, адрес электронной почты, а также аналитические данные (идентификатор устройства, ip-адрес, файлы cookie и т. п.)

Субъект персональных данных соглашается на весь срок действия согласия на обработку персональных данных – сбор, запись, систематизацию, накопление, использование, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, передачу (предоставление, доступ), блокирование, обезличивание, уничтожение персональных данных.

Оператор осуществляет автоматизированную и неавтоматизированную обработку персональных данных, с целью исполнения договора на предоставление услуг связи, в том числе услуг третьих лиц.

Целью обработки персональных данных является обеспечение соблюдения законов Российской Федерации и иных нормативных правовых актов.

Согласие может быть отозвано Абонентом путем направления письменного заявления на почтовый адрес Оператора или на адрес электронной почты office@neotelecom.ru

Настоящие правила являются неотъемлемой частью договора оказания услуг местной телефонной связи АО «Неотелеком»