

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АО «ТЕЛЕКОННЕКТ»
ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

г. Новосибирск

5 марта 2017 г.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

Правила — настоящие правила оказания услуг АО «Телеконнект»;

Абонент — лицо, заключившее договор с АО «Телеконнект» на оказание услуг связи;

Оператор - АО «Телеконнект»;

Договор — письменный договор на оказания услуг связи заключённый между АО «Телеконнект» и Абонентом;

Стороны — Абонент и Оператор именуемые совместно.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила детально регулируют взаимоотношения Сторон, являются неотъемлемой частью Договора на оказание услуг связи, и обязательны к исполнению Сторонами заключившими Договор.

1.1 Оператор оказывает, а Абонент оплачивает услуги связи (далее – Услуги) . Количество и состав услуг связи определяется при заключении Договора. Оператор оказывает услуги связи только на основании имеющихся лицензий п.1.2 Правил. Оператор при наличии технической возможности оказывает дополнительные услуги на основании Договора за отдельную плату.

1.2. Оператор оказывает услуги связи:

- а) услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (лицензия № 148373 на оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа);
- б) телематические услуги связи (лицензия № 151060 на оказание телематических услуг связи);
- в) услуги связи для целей кабельного вещания (лицензия № 151061 на оказание услуг связи для целей кабельного вещания);
- г) услуги по передаче данных для целей передачи голосовой информации (лицензия № 148376 на оказание услуг по передаче данных для целей передачи голосовой информации);
- д) услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (лицензия № 148372 на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации).

1.3. Оператор оказывает услуги в соответствии с тарифами, опубликованными на интернет-сайте АО «Телеконнект» <http://teleconnect.ru/> .

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

2.1. Оператор обязуется:

- 2.1.1. Предоставлять услуги в соответствии с требованиями Закона о связи РФ, условий лицензирования, и правил предоставления соответствующих услуг утверждённых Минкомсвязи РФ.
- 2.1.2. При наличии технической возможности оказывать по заявлению Абонента дополнительные услуги в пределах действующих лицензий, с оплатой согласно действующих тарифов.
- 2.1.3. Приступить к выполнению работ и выполнить подключение к услугам связи не позднее 30 календарных дней с момента оплаты.
- 2.1.4. Устранять повреждения сети в зоне ответственности Оператора, при поступлении заявки о неисправности от Абонента.
- 2.1.5. Производить подключение Абонента, отключенного за неуплату, не позднее пяти суток с момента ликвидации задолженности за счёт Абонента.
- 2.1.6. По требованию Абонента произвести перерасчет абонентской платы за время, в течение которого Абоненту не предоставлялись услуги связи (более 24 часов) по вине Оператора.

2.2. Оператор имеет право:

- 2.2.1. Расширять перечень дополнительных платных и бесплатных услуг.
- 2.2.2 Изменять тарифы на услуги связи и иные условия предоставления Услуг, предварительно известив Абонента путём публикации на web-сайте Оператора – http://teleconnect.ru не менее чем за 10 (десять) дней до введения изменений.

- 2.2.3. Отключать абонентские устройства, не соответствующие требованиям безопасности и представляющие угрозу для жизни и здоровья обслуживающего персонала и абонентов, а также способных вызвать нарушение нормальной работы сети связи Оператора или её части.
- 2.2.4. Отключать абонентские устройства:
- используемые Абонентом для массовой рассылки сообщений через сервера Оператора, адресатам, не дававшим согласия на их получение (распространение СПАМа);
 - проявляющие вирусную активность;
 - используемые для деятельности, представляющей угрозу для информационной безопасности сети Оператора и других Абонентов;
 - в случаях, установленных законодательством РФ.
- 2.2.5. Требовать от Абонента возмещения ущерба, причиненного по вине Абонента и компенсации убытков, причиненных Оператору.
- 2.2.6. Приостановить предоставление услуг связи Абоненту, при нарушении им условий Договора и Правил и удержать фактически понесенные расходы для организации связи Абоненту. При этом Оператор вправе не сохранять закреплённый за Абонентом городской телефонный абонентский номер, IP – адрес или другие идентификационные данные, выданные ранее Абоненту для оказания услуг связи.
- 2.2.7. Информировать Абонента об остатке средств на лицевом счёте Абонента по электронной почте, по SMS, путём обзвона автоинформатором, другими доступными средствами.

3. ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

3.1 Абонент обязуется:

- 3.1.1. Сообщить Оператору все необходимые данные для подключения и иметь на момент подключения исправные оконечные устройства, согласующиеся с сетью Оператора по техническим характеристикам. Если в момент подключения у Абонента нет оконечного устройства, то повторный вызов специалиста для подключения данной услуги Абонент оплачивает согласно действующего тарифа.
- 3.1.2. Вносить авансовые платежи за услуги связи, согласно действующим на момент платежа тарифам на оказание услуг связи.
- 3.1.3. В письменной форме уведомить Оператора о предстоящем временном прекращении пользования услугами связи.
- 3.1.4. Беспрепятственно допускать технических работников Оператора к производству ремонтных и профилактических работ на оборудовании Оператора.
- 3.1.5. Содержать проводку и абонентские устройства в зоне своей ответственности в исправном состоянии.
- 3.1.6. Не подключать дополнительные абонентские устройства без согласования с оператором.
- 3.1.7. Сообщать Оператору о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением в котором оказываются услуги связи, а также об изменении личных данных, наименования (фирменного наименования) и места нахождения.
- 3.1.8. По запросу Оператора предоставить список лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование, заверенный подписью Абонента или уполномоченным им представителем, в котором указываются их фамилии, имена, отчества, адрес места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность.

4. ЦЕНЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1. За расчетный период принимается 1 (один) календарный месяц. Оплата за Услуги производится Абонентом по тарифам, утвержденным Оператором.
- 4.2. Перечень услуг связи и их стоимость (на момент заключения Договора) отражается в приложении (Бланк заказа) к Договору.
- 4.3. Моментом начала предоставления услуги является дата, указанная в приложении к Договору (Акт сдачи-приемки работ).
- 4.4. Оператор приступает к выполнению работ и оказанию услуг после полной оплаты Абонентом стоимости подключения и дополнительных монтажных работ в случае необходимости их производства. В случае, если выбранный абонентом набор услуг предусматривает одновременное пополнение лицевого счёта за следующие месяцы, сумма на которую пополнен счёт, признаётся оплатой услуги подключения нового абонента и в случае расторжения договора не возвращается. В случае, если в здании не предусмотрен канал ввода слаботочного кабеля в помещение или он заполнен, то монтажные работы и материалы, которые требуются для ввода кабеля в помещение абонента оплачиваются абонентом по индивидуальному тарифу, рассчитанному для данного дома.

- 4.5. Абоненту предоставляется один лицевой счёт независимо от количества и состава подключенных услуг, с которого списывается плата за все подключенные услуги. При окончании средств на лицевом счёте абонента, Оператор вправе приостановить оказание услуг.
- 4.6. Оплата услуг и работ производится в безналичной или наличной форме, одним из способов оплаты, предложенных на сайте АО «Телеконнект» <http://teleconnect.ru>.
- 4.7. Момент поступления денежных средств на расчётный счёт или в кассу Оператора считается моментом оплаты услуг связи Абонентом.
- 4.7. Факт передачи или перечисления Абонентом денежных средств любой системе приёма платежей или любому банку с целью оплаты услуг Оператора не признается состоявшимся фактом оплаты услуг связи Оператору. Факт оплаты может быть признан в момент поступления денежных средств на расчётный счёт или в кассу Оператора.
- 4.8. При оплате услуг любым способом Абонент обязуется указывать свой лицевой счёт.
- 4.9. Абонент обязуется самостоятельно контролировать свой лицевой счет через на Веб-сайте <https://stat.hitek.ru> и своевременно пополнять свой лицевой счет. При отрицательном балансе лицевого счета предоставление услуг связи автоматически прекращается. Данные о списанных средствах отображаются в интерфейсе автоматизированной системы расчетов <https://stat.hitek.ru>.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

- 5.1 Договор на оказание услуг связи является бессрочным.
- 5.2 Договор может быть расторгнут по документально оформленному взаимному согласию сторон.
- 5.3 Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в случае нарушения одной из Сторон условий настоящих Правил.
- 5.4 Договор может быть расторгнут в случае несогласия Абонента на оплату предоставляемых по Договору услуг по новым тарифам, с момента введения новых тарифов и при условии получения Оператором письменного уведомления Абонента.
- 5.5 Оператор вправе расторгнуть в одностороннем порядке Договор с Абонентом на оказание услуг связи в случае неоплаты оказанных услуг связи в течение одного месяца, либо в случае неиспользования абонентом услуг связи в течение одного месяца (нахождение лицевого счёта в состоянии системной блокировки или в состоянии отрицательного баланса). При этом телефонный номер, IP-адреса и порты на коммутаторах, выделенные Абоненту, не сохраняются. В этом случае абонент оплачивает услуги, если таковые Оператор ему оказывал в течение месяца после окончания средств на лицевом счёте.

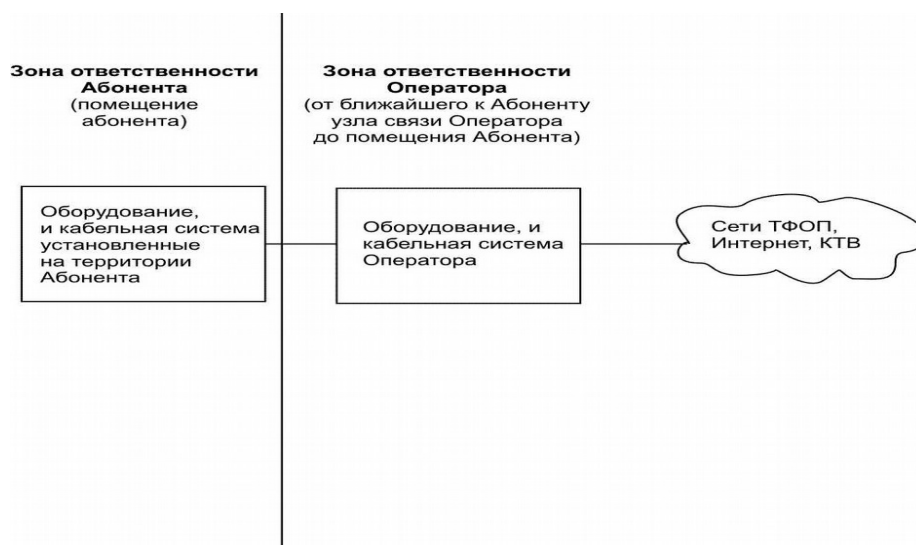
6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 6.1. Все письма, заявления, уведомления, запросы и прочие документы, касающиеся взаимоотношения Сторон должны быть сделаны в письменной форме, подписаны ответственными лицами, и вступают в силу при получении Сторонами оригиналов.
- 6.2. По вопросам, не отраженным в Правилах и Договоре, стороны руководствуются действующими законами Российской Федерации.
- 6.3. В случае возникновения у Абонента вопросов по использованию услуг все запросы должны направляться Оператору по телефону, факсу, или электронной почте. Заявки принимает, персональный менеджер и Абонентский отдел.
- 6.4. В соответствии с действующим законодательством Абонентская служба Оператора, предоставляет информацию, необходимую Абоненту по следующему телефонному номеру: +7 383 217 40 00.
- 6.5. Заключая Договор Абонент выражает своё согласие с тем, что в соответствии с «Законом о персональных данных» РФ его персональные данные могут быть переданы для исполнения Договора вышестоящему оператору, органам осуществляющим оперативно-розыскные мероприятия или использованы другим законным способом.
- 6.6. Тестовый период по предоставляемым услугам связи составляет один календарный месяц с момента подключения Абонента к сети Оператора. Если в течении тестового периода Абонент по каким-то объективным причинам (оформленным документально и доведенным до сведения Оператора) остался недоволен качеством предоставляемых услуг, то Оператор берет на себя обязательство вернуть Абоненту денежные средства за подключение к сети Оператора а Абонент возвращает установленное у него оборудование в исправном состоянии в полном комплекте в упаковке с сохранением товарного вида. Договор на оказание услуг связи в этом случае расторгается.
- 6.7. В случае подключения Абонента АО «Телеконнект» к другому Оператору связи, использование кабеля и оборудования, которое является собственностью АО «Телеконнект» не допускается. В этом случае АО «Телеконнект» имеет право в любой момент демонтировать принадлежащее ему имущество без предварительного уведомления об этом Абонента что может повлечь за собой прекращение получения Абонентом услуги от стороннего оператора . АО "Телеконнект" не

несёт ответственности за прекращение предоставления услуг сторонним оператором, возникшее в результате несанкционированного использования имущества АО "Телеконнект".

- 6.8. Оператор гарантирует заявленное качество услуги только внутри собственной сети. Оператор не несет ответственности за качество предоставляемых услуг в сетях прочих Операторов связи, через которые Абонент получает/отправляет информацию или осуществляет телефонную связь.
- 6.9. Абонент выбирает тарифный план самостоятельно, из действующих тарифов, установленных Оператором. Смена тарифного плана производится Оператором бесплатно на основании заявки Абонента, поданной не менее чем за три рабочих дня до начала нового расчетного периода.
- 6.10. Абонентская плата за услуги списывается с лицевого счета Абонента равномерно в течение месяца, вне зависимости от того, пользовался Абонент услугами связи или нет.
- 6.11. Оператор не гарантирует качество предоставляемой услуги на пользовательском (оконечном) оборудовании, которое не согласовано с Оператором.
- 6.12. Защита компьютеров Абонента от хакерских взломов, вирусных атак и т.п. является собственным делом Абонента. Оператор не несет ответственности за последствия противоправных действий третьих лиц или абонентов.
- 6.13. Особенности оказания услуг местной телефонной связи**
- 6.13.1. Городской телефонный номер (ГТН) при его подключении передается Оператором Абоненту во временное пользование. В случае переезда Абонента на новое место, Оператор, при наличии технической возможности переносит телефонный номер, при этом Абонент оплачивает все расходы с этим связанные.
- 6.13.2. Стоимость подключения многоканального номера состоит из специальной конфигурации одного городского телефонного номера с подключением к нему дополнительных городских соединительных линий (СЛ).
- 6.13.3. Услуги зоновой, междугородной и международной телефонной связи предоставляются операторами «дальней связи»
- 6.14. Особенности оказания Услуги связи для целей кабельного вещания (Кабельное телевидение - КТВ).**
- 6.14.1. Оператор оставляет за собой право изменять порядок и состав телеканалов в сети кабельного вещания Оператора без предварительного уведомления, с одновременной публикацией изменений на web-сайте Оператора.
- 6.14.2. В случае, оформленного заявлением, отказа Абонента от услуги кабельного вещания, Оператор прекращает взимать плату за данную услугу и вправе отключить оконечное оборудование абонента. Повторное включение услуги возможно на общих основаниях в соответствии с действующими тарифами на подключение услуги кабельного вещания.
- 6.15. Особенности оказания телематических услуг связи.**
- 6.15.1. Оператор не гарантирует заявленную скорость при использовании Абонентом беспроводных устройств (Wi-Fi маршрутизаторов, ноутбуков, планшетов, смарт телефонов и т.п.) т.к. технически, устройства такого типа не всегда могут обеспечить заявленную производителем скорость.

7. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ С РАЗГРАНИЧЕНИЕМ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИ ПОДКЛЮЧЕНИИ АБОНЕНТА



8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- 8.2. Оператор не несет ответственность за форму и содержание информации, получаемой и передаваемой Абонентом.
- 8.3. В случае, если Абонент самостоятельно производит монтажные работы внутри или снаружи помещения где предоставляются или планируется предоставление услуг связи Оператором, или использует в составе сети собственные комплектующие: информационные розетки, делители ТВ сигнала, кабель и другие компоненты не согласованные с Оператором, Оператор не несет ответственности за качество услуг связи, предоставляемых по этой сети. При самостоятельном производстве монтажных работ Абонент не имеет права использовать кабельные каналы, телекоммуникационные шкафы и другие устройства и материалы, принадлежащие Оператору.
- 8.4. Оператор не несет ответственности за работу банков и организаций осуществляющих приём платежей, в том числе работающих через сайт Оператора. Момент поступления денежных средств на расчётный счёт или в кассу Оператора считается моментом оплаты услуг связи Абонентом.
- 8.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием воздействия непреодолимой силы (военное положение, наводнение, землетрясение, пожар, забастовки, правительственные постановления и т.п.)

9. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

- 9.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по предоставлению услуг, Абонент имеет право предъявить Оператору письменную претензию. Претензии, поданные по истечении этого срока, не рассматриваются.
- 9.2. Рассмотрение претензии Оператором производится в срок не более 60 дней, результаты рассмотрения претензий сообщаются в письменной форме.
- 9.3. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по Договору или в связи с его исполнением, Стороны стремятся разрешить путем переговоров.
- 9.4. в случае невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров, такие споры и разногласия подлежат рассмотрению в арбитражном суде по месту нахождения ответчика.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

(в соответствии с требованием постановления Правительства РФ №310 от 18.05.2005 г.)

- 10.1. Оператор предоставляет Абоненту услуги местной телефонной связи, которые соответствуют следующим показателям, предусмотренным Приказом Министерства Информационных Технологий и Связи РФ № 113 от «27» сентября 2007 года «Об утверждении требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети общего пользования»:

Технические показатели функционирования сети местной телефонной связи Оператора.

№ п/п	Наименование показателя	Норма (в час наибольшей нагрузки)
1	Доля несостоявшихся вызовов из-за технических неисправностей или перегрузки сети связи в общем количестве попыток вызовов (потери вызовов) при установлении соединений в сети местной телефонной связи.	Не более 2 %.
2	Время с начала передачи информации о занятии абонентской линии до момента получения пользовательским (оконечным) оборудованием от оконечного узла связи сети местной телефонной связи сигнала готовности к приему номера (время отклика узла связи)	Не более 2 с
3	Время с момента, когда пользовательское (оконечное) оборудование вызывающего абонента или пользователя услугой связи передало всю информацию, необходимую для установления соединения, до момента, когда это оборудование получило от узла связи сигнал о состоянии пользовательского (оконечного) оборудования вызываемого абонента или пользователя услугой связи (время установления соединения) в сети местной телефонной связи.	Не более 6,6 с
4	Время с момента получения пользовательским (оконечным) оборудованием вызывающего абонента или пользователя услугой связи от узла связи сети местной телефонной связи, информации об ответе от пользовательского (оконечного) оборудования вызываемого абонента или пользователя услугой связи до момента установления соединения между пользовательским (оконечным) оборудованием вызывающего и вызываемого абонента или пользователя услугой связи (время выполнения соединения) в сети местной телефонной связи.	Не более 1,5 с
5	Время с момента, когда пользовательское (оконечное) оборудование абонента или пользователя услугой связи начало передавать узлу связи местной телефонной связи информацию, необходимую для разъединения, до момента, когда это оборудование переходит в состояние готовности к установлению нового соединения (время разъединения).	Не более 1 с

Технические показатели надежности сети местной телефонной связи Оператора.

№ п/п	Тип сети электросвязи	Наименование показателя	Норма
1	Сеть местной телефонной связи	Коэффициент готовности (к) г	Не менее 0,9999

- 10.2. Адрес установки оборудования указан в Договоре на оказание услуг связи с конкретным Абонентом.
- 10.3. Вид (Тип) оконечного оборудования - телефонный аппарат с тоновым набором.
- 10.4. Способ использования оконечного оборудования - индивидуальный.
- 10.5. Способ доставки счёта за оказанные услуги связи: Абонент получает счёт самостоятельно в одном из офисов Оператора, если иное не предусмотрено Договором.
- 10.6. Срок устранения неисправности в сети Оператора, препятствующей пользованию услугой телефонной связи 14 суток.

11. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА

Юридический адрес и банковские реквизиты:

АО "Телеконнект", 630501, Новосибирская область, пгт. Краснообск, территория Микрорайон 2, дом 233, квартира 49, ИНН 5433142780, КПП 543301001, ОГРН 1035404349310, ОКОНХ 95400, ОКПО 57189023.

р/с: 40702810600290001062 в Ф-Л БАНКА ГПБ (АО) В Г.НОВОСИБИРСКЕ,

к/с: 30101810400000000783, БИК 045004783.

Адрес сайта: <http://teleconnect.ru/>

Адрес электронной почты: in@teleconnect.ru

Фактический адрес:

630501, Новосибирская область, пгт. Краснообск, территория Микрорайон 2, дом 233, квартира 49 (отдельный вход около второго подъезда).

Почтовый адрес:

630501, Россия, Новосибирская область, пгт. Краснообск, а/я, 396, АО "Телеконнект".

Офисы обслуживания абонентов:

КОННЕКТ-1 (пос. Краснообск и Советский район)

НСО п. Краснообск, территория Микрорайон 2, дом 233,

отдельный вход между 1 и 2 подъездами со стороны ул. Западная.

Остановка транспорта "ВАСХНИЛ (Краснообск)" Тел. 217-40-00, факс 217-40-01

Время работы с 9 до 18, выходные, сб. вс.

mailto: in@teleconnect.ru

КОННЕКТ-2 (правый берег).

г. Новосибирск, ул. Гоголя 15 (ТЦ 'Юпитер', 7 этаж)

(Остановка транспорта "Центральный рынок") Тел. 217-41-00

Время работы с 9 до 18, перерыв с 13:30 до 14:00, выходные, сб. вс.

КОННЕКТ-4 (левый берег)

г. Новосибирск, ул. Титова, 246/1,

отдельный вход с обратной стороны дома напротив первого подъезда,

тел. 2-383-000.

Время работы в будние дни с 9 до 19, перерыв с 13:30 до 14:00,

в субботу с 10 до 17, перерыв с 13:30 до 14:00,

выходной воскресенье.

КОННЕКТ-5 (мкр. "Магрёшкин двор")

г. Новосибирск, ул. Петухова, 95,

отдельное крыльцо со стороны ул. Петухова,

тел. 238-36-66.

Время работы в будние дни с 9 до 19, перерыв с 13:30 до 14:00,

в субботу с 10 до 17, перерыв с 13:30 до 14:00,

выходной воскресенье.

Служба технической поддержки: (383) 217-40-29, время работы: с 8-00 до 23-00, ежедневно support@hitek.ru