

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ АО «ТЕЛЕКОННЕКТ»

Приложение к Договору оказания услуг.

г. Новосибирск

26 декабря 2022 г.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

Клиент - лицо, подавшее заявление на заключение договора о предоставлении услуг связи.

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

Оператор - АО «Телеконнект»;

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

Стороны — Абонент и Оператор именуемые совместно.

Интернет-сайт Оператора — <https://ТЕЛЕКОННЕКТ.РФ>; <https://teleconnect.ru>

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Оператор оказывает, а Абонент оплачивает услуги связи (далее – Услуги) . Количество и состав услуг связи выбирается клиентом из услуг, оказываемых Оператором (п.1.3), при подаче заявления о заключении Договора или в момент заключения Договора и может быть изменено в дальнейшем по согласованию Сторон. Оператор при наличии технической возможности может оказывать дополнительные услуги на основании Договора за отдельную плату. Оператор может оказывать услуги, технически неразрывно связанные, с заказанными клиентом, на основании Договора.
- 1.2 Оператор оказывает услуги связи руководствуясь Законом "О связи" от 07.07.2003 N 126-ФЗ, Правилами оказания телематических услуг связи (утв. постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575), Правилами оказания услуг телефонной связи (утв. постановлением Правительства РФ от 9 декабря 2014 г. N 1342), правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утв. постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 г. N 785), со всеми изменениями и дополнениями, принятыми на момент заключения настоящего договора и в течение периода оказания услуг связи. И иными законами и нормативными актами РФ, регулирующими, порядок оказания услуг и порядок взаимодействия с государственными органами РФ.
- 1.3. Наименование услуг связи, оказываемых Оператором и перечень лицензий:
- а) **услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа** (лицензия № 151059 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 № 170866 на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации).

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

2.1. Оператор обязуется:

- 2.1.1. Предоставить Абоненту услуги связи в соответствии с требованиями Закона о связи РФ, условий лицензирования, и правил предоставления соответствующих услуг утверждённых иными подзаконными актами РФ.
- 2.1.2. При наличии технической возможности оказать, по заявлению Абонента, дополнительные услуги в пределах действующих лицензий, с оплатой согласно действующих тарифов.
- 2.1.4. При поступлении заявки о неисправности от Абонента, устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами связи в зоне ответственности Оператора, в максимально короткий разумный срок.
- 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:

- 2.2.2 Изменять тарифы на услуги связи и иные условия предоставления Услуг, предварительно известив Абонента путём публикации на Интернет-сайте Оператора не менее чем за 10 (десять) дней до введения изменений.
- 2.2.7. Информировать Абонента об остатке средств на лицевом счёте Абонента по электронной почте, по SMS, путём обзвона автоинформатором, другими доступными средствами.
- 2.2.8. В случае, если собственниками помещений в здании по месту нахождения Абонента взимается плата с Оператора за размещение и нахождение принадлежащих Оператору средств связи в данном здании и помещениях, Оператор вправе установить ежемесячный платеж для Абонентов в этом здании, включающий, возмещение указанных затрат Оператора. Платеж, предусмотренный настоящим пунктом, не является стоимостью услуг связи, а является исключительно компенсацией затрат Оператора за размещение и нахождение принадлежащих Оператору средств связи в здании по месту нахождения Абонента.

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 обязуется оплатить по установленным Оператором ценам.
- 3.1.2. Вносить платежи за услуги, согласно действующим на момент платежа тарифам.
- 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. Возместить ущерб, причиненный по вине Абонента и компенсировать убытки, причиненные Оператору.
- 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.
- 4.2. Оператор оказывает услуги по Тарифам Оператора, актуальным в момент оказания услуг. **Тарифы опубликованы на интернет-сайте Оператора.** Оператор вправе изменить тарифы на услуги связи в одностороннем порядке, оповестив Абонента, путём публикации изменённых тарифов на интернет-сайте Оператора за 10 дней до их применения в расчётах с Абонентом.
- 4.3. Перечень услуг связи и их стоимость отражается в Договоре. Перечень и стоимость дополнительных услуг, в приложении к Договору «Карточка точки подключения и сервисных работ».
- 4.4. Моментом начала предоставления услуги является «дата начала оказания услуг связи», указанная в Договоре.
- 4.5. Оператор приступает к выполнению работ и оказанию услуг после оплаты Абонентом стоимости подключения и дополнительных монтажных работ в случае необходимости их производства. В случае, если выбранный абонентом набор услуг предусматривает единовременное 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.
- 4.6. Абоненту присваивается один лицевой счёт независимо от количества и состава подключенных услуг, с которого списывается плата за все подключенные услуги. При окончании денежных средств на лицевом счете Абонента Оператор вправе приостановить оказание услуг.
- 4.7. Оплата работ, услуг производится в безналичной или наличной форме одним из способов оплаты, предложенных на Интернет-сайте Оператора.
- 4.8. Счет за оказанные услуги связи доставляется Абоненту через систему самообслуживания на интернет-сайте Оператора первого числа каждого месяца за предыдущий календарный месяц. Детализация счёта и оказанных услуг доставляется Абоненту через систему самообслуживания на интернет-сайте Оператора.

- 4.9. Момент поступления денежных средств на расчётный счёт или в кассу Оператора считается моментом оплаты Услуг связи.
- 4.10. При оплате услуг любым способом Абонент обязуется указывать свой лицевой счёт.
- 4.11. Абонент обязуется самостоятельно контролировать состояние своего лицевого счета на Интернет-сайте Оператора и своевременно пополнять свой лицевой счет. Данные о списанных средствах отображаются в личном кабинете Абонента на Интернет-сайте Оператора.

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

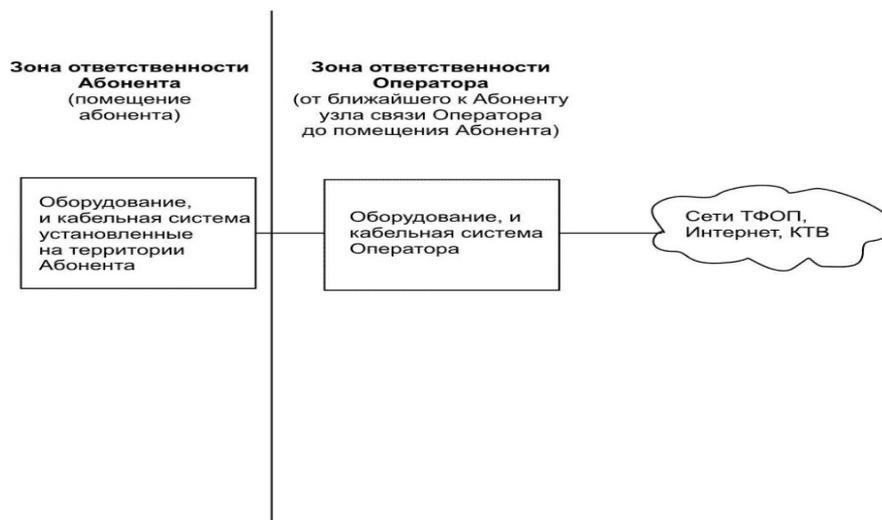
- 5.1 Договор на оказание услуг связи является бессрочным.
- 5.2 Договор может быть расторгнут по документально оформленному взаимному согласию сторон.
- 5.3 Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в случае нарушения одной из Сторон условий настоящих Правил.
- 5.4 Договор может быть расторгнут 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. Письма, претензии, 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 и нормативными актами 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. Абонентская служба Оператора, осуществляет информационно-справочное обслуживание по телефону и на Интернет-сайте Оператора.
- 6.5. Заключая Договор Абонент выражает согласие на обработку Оператором персональных данных Абонента, на передачу персональных данных Абонента третьим лицам, в объёме и с целью, необходимыми для выполнения Оператором настоящего договора и в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Абонент выражает согласие на предоставление сведений о нем вышестоящим операторам связи с целью оказания услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи.
- 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 организаций, через которые происходит доставка IP-пакетов, доставка телевизионного сигнала, или коммутация каналов телефонной связи.
- 6.9. Абонент выбирает тарифный план самостоятельно, из действующих тарифов, установленных Оператором. Смена тарифного плана производится Оператором в начале расчётного периода, бесплатно на основании заявки Абонента, поданной не менее чем за три рабочих дня до начала нового расчетного периода.

- 6.10. Абонентская плата за Услуги связи списывается с лицевого счёта Абонента равномерно в течение месяца, вне зависимости от того, пользовался Абонент Услугами связи или нет. Иные платежи могут быть списаны в начале расчетного периода.
- 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.
- 6.13.3. Услуги зоновой, междугородной и международной телефонной связи предоставляются операторами «дальней связи»
- 6.13.4. Абонентский интерфейс оказания услуг местной телефонной связи: тоновый сигнал DTMF, разъём RJ-45. Используемое оборудование: стационарный телефонный аппарат с тоновым набором; схема включения: отдельная абонентская линия.
- 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 Интернет-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.
- 6.14.3. В случае неоплаты Абонентом услуги кабельного телевидения, оператор вправе отключить оконечное оборудование Абонента. Автоматического отключения услуги, не происходит. Повторное включение возможно на следующих условиях:
- оплата Абонентом задолженности, возникшей за период, с момента окончания средств на лицевом счёте Абонента до момента отключения услуги КТВ;
 - оплаты монтажных работ по подключению оконечного оборудования;
 - пополнение лицевого счёта Абонента до достижения суммы, не ниже половины месячной стоимости всех услуг абонента.
- 6.14.4 8.6. Абонентский интерфейс оказания услуги связи для целей кабельного вещания: DVBC по коаксиальному кабелю.
- 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.
- 6.15.2. Скорость передачи данных в интернете, зависит от скорости и качества сервисов, предоставляющих услуги и промежуточных узлов других операторов, через которые осуществляет доступ к сервисам. В связи с этим, Оператор не может гарантировать заявленную скорость вне своей сети.

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 несёт 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 несёт ответственности за работу банков и организаций осуществляющих приём платежей, в том числе работающих через Интернет-сайт Оператора. Момент поступления денежных средств на расчётный счёт или в кассу Оператора считается моментом оплаты услуг Оператора Абонентом.
- 8.5. Оператор не несёт ответственности за несоблюдение сроков выполнения работ и устранения неисправностей, если такое произошло по вине третьих лиц, не предоставивших своевременный доступ к объектам связи Оператора, или препятствующих иным образом выполнению обязанностей Оператора.
- 8.6. 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.)
- 8.7. Абонентский интерфейс оказания телематических услуг связи Ethernet, RJ-45

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.
- 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. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА

10.1. Оператор предоставляет Абоненту услуги местной телефонной связи, которые соответствуют следующим показателям:
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

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: 40702810700000031998 в БАНК ГПБ (АО) Г.МОСКВА,

К/с: 30101810200000000823, БИК 044525823

Адрес Интернет-сайта: <https://ТЕЛЕКОННЕКТ.РФ> <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".