Правила оказания услуг

ООО "Интерсвязь-Златоуст"

1. Общие положения

Сфера действия и нормативное регулирование

1.1. Настоящие Правила оказания услуг связи физическим лицам (далее по тексту – Правила оказания услуг Оператора) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и распространяют своё действия на взаимоотношения между Абонентом и Оператором, возникающие при заключении Договора на оказание услуг связи.

1.2. Настоящие Правила оказания услуг Оператора являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями.

1.3. Услуги предоставляются Оператором в соответствии с законодательством РФ, в том числе Федеральным законом «О связи», Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи», Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных» и на основании действующих лицензий Оператора, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. Информация о лицензиях, реквизитах и сроках их действия доступна на сайте Оператора в сети Интернет http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru и доводится до сведения Абонентов в центрах обслуживания Абонентов, в том числе при заключении Договора.

Понятия и определения

«Абонент» - пользователь услугами связи (физическое лицо), с которым заключён Договор в целях их использования исключительно для личных, домашних и семейных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Абонентское оборудование/ Оборудование» - техническое средство, используемое Абонентом для получения услуг связи, предоставляемых Оператором.

«Договор» - соглашение между Оператором и Абонентом о возмездном оказании услуг связи, заключенное в порядке и в соответствии с настоящими Правилами оказания услуг Оператора и выбранным Абонентом Тарифным планом и/или Тарифом, в том числе посредством акцепта публичных оферт.

«Дополнительное соглашение» - неотъемлемая часть Договора, в соответствии с которой Стороны изменяют и/или дополняют Договор.

«Идентификатор» – уникальная информация Абонента, используемая для идентификации Абонента, доступа к услугам связи, предоставляемых по Договору или отключении доступа к услугам связи, предоставляемых по Договору.

«Информационные системы Оператора» – система Оператора, предназначенная для обеспечения расчётов с Абонентами, а также для учёта и обработки информации о предоставленных и оказанных Услугах связи.

«**Лицевой счет**» - запись в Информационной системе Оператора, служащая для учёта объёма оказанных Услуг, поступления и расходования средств, внесённых в счёт оплаты Услуг.

«Личный кабинет» (ЛК) - раздел Сайта Оператора, содержащий информацию об оказываемых Абоненту Услугах, статистическую информацию об объёме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Доступ к разделу осуществляется с помощью уникальных логина и пароля.

«Оператор» - Общество с ограниченной ответственностью "Интерсвязь-Златоуст"

«Сайт Оператора» - ресурс Оператора в сети Интернет по адресу http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru.

«Стороны» - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.

«Тариф» - цена, устанавливаемая Оператором за определённый объём Услуг.

«Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими Услугами.

«Услуги связи» - деятельность по приёму, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи, включая, но не ограничиваясь: услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации; телематические услуги связи.

«Телематические услуги связи» - доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

«Предоставление **доступа к сети передачи данных»** - совокупность действий оператора связи по формированию абонентской линии и подключению с её помощью Абонентского оборудования к узлу связи сети передачи данных или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи по передаче данных;

«Предоставление возможности доступа к услугам связи по передаче данных» - обеспечение одним оператором связи возможности получения его абонентом услуг связи по передаче данных, оказываемых другим оператором связи;

«Соединение по сети передачи данных (сеанс связи)» - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, в том числе путем предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), позволяющее абоненту и (или) пользователю услугами связи по передаче данных передавать и (или) принимать неголосовую информацию;

«Услуги» - совместно Услуги связи и иные услуги.

«**Электронный документ (ЭД)»** – документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

«**Электронная подпись (ЭП)»** - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации), или иным образом связана с такой информацией и которая используется для авторизации лица, подписывающего информацию. Простая Электронная подпись используется для Абонента и для Оператора.

«Простая Электронная подпись или **ПЭП»** - это электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом, согласно статье 5 федерального закона 63-ФЗ «Об электронной подписи» от 06.04.2011 года (далее - 63-ФЗ).

Со стороны Оператора документы подписываются Простой электронной подписью, в качестве которой может использоваться аналог собственноручной подписи уполномоченного лица в виде графического изображения.

Со стороны Абонента документы подписываются Простой электронной подписью.

2. Заключение, изменение и прекращение действия Договора

2.1. **Заключение Договора**

2.1.1. Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с момента его заключения.

2.1.2. Если иное не согласовано в Договоре, последний считается заключенным на неопределенный срок.

2.1.3. По желанию заявителя или из-за особенностей оказания услуг может быть заключен срочный Договор, что отражается в Договоре. Действие Договора продлевается каждый раз на следующий период, равный первоначальному сроку действия Договора, если Абонент не заявит об обратном не позднее, чем за две недели до окончания срока его действия.

2.1.4. Полное принятие Абонентом условий Договора, настоящих Правил, Публичной оферты на заключение соглашения об обмене документами в электронном виде (далее по тексту – Публичной оферты), размещённой по адресу: http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru/company/offers/, необходимо для заключения Договора.

2.1.5. Заключение Договора допускается в письменной форме.

2.1.6. Заключение договора допускается с помощью совершения конклюдентных действий, направленных на установление достоверного волеизъявления Абонента, в части заключения Договора, с использованием Простой электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи в порядке, определённом в настоящих Правилах оказания услуг Оператора, а также в Публичной оферте.

2.1.7. Договор в письменной форме заключается путём подписания Договора Абонентом и Оператором или уполномоченным им лицом в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

2.1.8. Заключение Договора с помощью совершения конклюдентных действий происходит путём Акцепта Абонентом Публичной оферты, согласия Сторон на обмен Электронными документами и последующее подписание Договора, направленного Оператором Абоненту в электронном виде.

2.1.9. Перечень конклюдентных действий указан в Публичной оферте, размещённой на Сайте Оператора.

2.1.10. Процесс идентификации Абонента в целях заключения Договора и/или обмена Электронными документами описан в Публичной оферте, размещённой на Сайте Оператора.

2.1.11. Электронные документы, направленные и подписанные Сторонами с использованием ПЭП и/или иных аналогов собственноручной подписи, считаются заключёнными в простой письменной форме в соответствии с п.2. ст. 434 ГК РФ.

2.1.12. Договор и/или иные документы, необходимые для исполнения Договора считаются подписанными Оператором при использовании средств факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического или электронного копирования.

2.1.13. Оператор вправе отказать в заключении Договора или в оказании Услуг при отсутствии технической возможности оказания Услуг.

2.2. **Изменение и дополнение условий Договора**

2.2.1. Договор может быть изменён путем заключения Дополнительного соглашения. Решение об изменении Договора оформляется сторонами Договора в письменном виде по взаимному согласованию, либо с помощью совершения конклюдентных действий.

2.2.2. Заключение Дополнительного соглашения к Договору допускается в письменной форме.

2.2.3. Заключение Дополнительного соглашения к Договору допускается с помощью совершения конклюдентных действий, направленных на установление достоверного волеизъявления Абонента, в части заключения Дополнительного соглашения к Договору, с использованием Простой электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи в порядке, определённом в настоящих Правилах оказания услуг Оператора, а также в Публичной оферте.

2.2.4. Оператор размещает предложение об изменении условий Договора на Сайте Оператора и/или в Личном кабинете Абонента, а также доводит указанную информацию до сведения Абонентов в Центрах обслуживания абонентов.

2.2.5. Дополнительное соглашение к Договору в письменной форме заключается путём подписания Дополнительного соглашения к Договору Абонентом и Оператором или уполномоченным им лицом в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

2.2.6. Заключение Дополнительного соглашения к Договору с помощью совершения конклюдентных действий происходит путём Акцепта Абонента Публичной оферты, согласия Сторон на обмен Электронными документами и последующее подписание Дополнительного соглашения к Договору, направленного Оператором Абоненту в электронном виде.

2.2.7. Внесение Абонентом изменений в Договор и/или приложений к нему в части смены Тарифного плана и/или Тарифа, выбора иного Тарифного плана и/или Тарифа, а также выбор иного способа доставки счёта осуществляется в письменной форме и/или с помощью Сайта Оператора или ЛК Абонента после идентификации Абонента через Идентификаторы Абонента в ЛК (при наличии технической возможности).

2.3. **Приостановление оказания Услуг, прекращение/расторжение Договора**

2.3.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

2.3.2. Абонент вправе отказаться от Услуг/части Услуг и/или расторгнуть Договор в одностороннем порядке посредством направления Оператору соответствующего заявления в письменной форме, при условии оплаты фактически потребленных Услуг.

При расторжении Договора Абонент не вправе требовать у Оператора денежного эквивалента средств, зачисленных Оператором на лицевой счет Абонента в виде бонусов, подарков, скидок и субсидий.

2.3.3. Абонент вправе обратиться к Оператору с заявлением о приостановлении оказания Услуг. При этом с Абонента взимается плата за весь период приостановления оказания Услуг, указанный в заявлении Абонента, в соответствии с установленными для таких случаев тарифами Оператора.

2.3.4. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом обязанностей, связанных с оказанием Услуг, включая обязанность по оплате Услуг, до устранения нарушения.

2.3.5. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор об оказании Услуг связи в случае неустранения Абонентом нарушений по истечении 6 (шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг связи.

К письменной форме уведомления приравнивается:

- указание на возможность приостановления в счетах на Услуги;
- уведомление через ЛК;
- уведомление по электронной почте;
- уведомление с использованием ЭДО.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. **Оператор обязан:**

3.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, Договором, настоящими Правилами оказания услуг Оператора.

3.1.2. Предоставлять Абоненту необходимую информацию о действующих Тарифах, Услугах и иные сведения для заключения и исполнения Договора в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Информация предоставляется в местах продаж и обслуживания Абонентов, а также размещается на Сайте Оператора. При этом Оператор не несет ответственности, если Абонент не получил необходимую ему информацию по своей воле.

3.1.3. Информировать Абонента об авариях на сетях связи, в том числе о предполагаемых сроках устранения этих аварий, в случаях, когда такие аварии влекут за собой существенное ухудшение качества или невозможность оказания Услуг, путём публикации информации на Сайте Оператора http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru.

3.1.4. Извещать Абонентов об изменении действующих тарифов через Сайт Оператора (http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru), Личный кабинет Абонента или по электронной почте, а также в местах работы с Абонентами не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых тарифов.

3.1.5. Оказывать Абоненту бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги по предоставлению информации о Тарифах на Услуги, о зоне обслуживания Сети связи Оператора, о состоянии лицевого счета Абонента и о его задолженности по оплате Услуг, а также осуществлять прием информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами.

3.1.6. Выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

3.2. **Оператор вправе:**

3.2.1. Требовать от Абонента исполнения положений действующего законодательства РФ, положений Договора и настоящих Правил.

3.2.2. Поручить третьему лицу заключить Договор от имени и за счёт Оператора, а также осуществлять от его имени расчёты с Абонентом и иные действия по обслуживанию Абонентов от имени Оператора, включая обработку персональных данных Абонента.

3.2.3. Изменять Тарифы и/или Тарифные планы в одностороннем порядке.

3.2.4. Устанавливать Тарифы и/или Тарифные планы в одностороннем порядке.

Введение и/или изменение Тарифов и/или Тарифных планов происходит с предварительным извещением абонентов в соответствии с п. 3.1.4. настоящих Правил.

3.2.5. Приостановить предоставление Услуг Абоненту в случае, предусмотренном п. 2.3.4. Правил, а также если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг, а также не соблюдает следующие требования:
-если Абонент передаёт в сеть или любым иным образом (в т.ч. посредством телефонной, факсимильной, почтовой связи) информацию, оскорбляющую Абонентов и/или Обслуживающий персонал Оператора (включая ненормативную лексику), а также информацию, запрещённую действующим законодательством или международными договорами РФ;
-использования Абонентом Услуг таким образом, что создаёт угрозу безопасности и здоровью людей, безопасности и обороноспособности государства;
-осуществления Абонентом несанкционированного доступа к компьютерам и информационным источникам;
-подмены Абонентом сетевых реквизитов (MAC и IP адресов);
-подключения дополнительного оборудования в сеть без заключения дополнительного соглашения с Оператором;
-предоставления возможности подключения в сеть третьих лиц через это оборудование;
-рассылкой Абонентом программного обеспечения, содержащего компьютерные вирусы и другие вредоносные компоненты;
-нарушения работы сети связи Оператора Оборудованием Абонента;
-в других случаях нарушения Абонентом действующего законодательства РФ.

3.2.6. Приостановить предоставление Услуг для проведения необходимых плановых профилактических и ремонтных работ на оборудовании Оператора, о которых Абонент уведомляется не менее чем за 24 часа, путём публикации на Сайте оператора (http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru) или по электронной почте, и (или) через информационно-справочные службы, и (или) в местах работы с Абонентами с указанием продолжительности работ, за исключением непредвиденных ремонтных работ, о которых нельзя предупредить заранее.

3.2.7. Использовать контактный телефон и адрес электронной почты, указанные Абонентом в Договоре, в целях доведения до Абонента информации об оказываемых услугах и абонентском обслуживании.

3.2.8. Требовать от Абонента оплаты фактически понесённых расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услугам.

3.3. **Абонент обязан:**

3.3.1. Вносить плату за Услуги, оказываемые Оператором, в полном объёме и сроки, которые определены Договором и Правилами оказания услуг Оператора.

3.3.2. Уведомить Оператора об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства, указанного в Договоре, прекращении права владения и/или пользования помещением, в котором установлено Оборудование Абонента, не позднее 60 календарных дней с момента, когда произошли указанные изменения.

3.3.3. Не разглашать информацию о своих сетевых реквизитах, включая в том числе пароли, логины, номера лицевых счетов третьим лицам. Ответственность за несанкционированный доступ третьих лиц к сетевым реквизитам Абонента лежит на Абоненте. Несанкционированная Абонентом работа третьих лиц под идентификатором Абонента не может служить основанием Абоненту для отказа от платежа за предоставленные Услуги по его идентификатору. Пароль является собственностью Абонента, а логин, выдаваемый Абоненту при подключении - собственностью Оператора;

3.3.4. Не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора (оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту, а также на получение несанкционированного доступа к оборудованию или Сети связи Оператора.

3.3.5. Своевременно сообщать Оператору об утечке информации о сетевых реквизитах. Для обеспечения безопасности Абонент должен менять пароль доступа к Услугам не реже одного раза в месяц. Смена пароля выполняется в ЛК на Сайте Оператора (http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru)

3.3.6. Самостоятельно отслеживать состояние своего счета на Сайте Оператора (http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru в разделе «личный кабинет»).

3.4. **Абонент вправе:**

3.4.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.

3.4.2. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные Правилами оказания услуг Оператора.

3.4.3. Предъявлять претензии, связанные с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств. Все претензии Абонента принимаются только в письменном виде и подлежат обязательной регистрации. Письменные ответы на претензии должны быть даны в течение тридцати дней с момента регистрации претензии. Претензии к качеству Услуг и расчётам за предоставленные Абоненту Услуги не принимаются в случае использования Абонентом не сертифицированного оборудования и не лицензированного программного обеспечения.

4. Стоимость Услуг и порядок расчётов

4.1. **Тарифы и Тарифные планы на Услуги**

4.1.1. Оператор самостоятельно определяет Тарифы и/или Тарифные планы на Услуги связи, предоставляемые Оператором.

4.1.2. Системой учёта денежных средств на счету Абонента является Информационная система Оператора. Информационная система Оператора используется для расчётов с Абонентом и получения данных об объёме оказанных Услуг.

4.1.3. Дополнительные Услуги оплачиваются по отдельному прейскуранту, опубликованному на Сайте оператора (http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru). Вся информация о потребленных Абонентом Услугах учитывается на отдельном лицевом счёте в Информационной системе Оператора. Получить бесплатную информацию о состоянии своего лицевого счета Абонент может в мобильном приложении «Интерсвязь. Умный город», в Личном кабинете на Сайте Оператора или по телефону(ам) +7 (351) 326-65-55

4.2. **Счёт на Услуги**

4.2.1. Оператор обеспечивает доставку счета Абоненту в течение 10 дней со дня его выставления путём размещения в Личном кабинете на Сайте оператора.

4.2.2. Счёт считается полученным Абонентом в момент размещения Оператором счёта в Личном кабинете Абонента на Сайте Оператора.

4.3. **Порядок, сроки и система расчётов за Услуги**

4.3.1. Оплата Услуг осуществляется путём наличных и безналичных расчётов.

4.3.2. Оплата Абонентом Услуг осуществляется посредством внесения аванса. Срок оплаты и сумма авансового платежа определяется Абонентом самостоятельно с учётом выбранного Тарифного плана.

4.3.3. Абонент самостоятельно ведёт контроль за наличием денежных средств на своём Лицевом счёте.

5. Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, на время действия обстоятельств, к которым по Договору относятся: стихийные бедствия, природные явления, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре и настоящих Правилах оказания услуг Оператора виды деятельности, и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления сторон, а также стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору вследствие противоправных действий третьих лиц, отключения электроэнергии.

5.3. Стороны пришли к соглашению, что ответственность на сохранность и целостность кабеля связи/оборудования связи, размещённого на территории Абонента, где оказываются Услуги Абоненту, предусмотренные Договором и Правилами оказания услуг Оператора, лежит на Абоненте.

5.4. Оператор не контролирует и не несёт ответственности за получаемую или передаваемую Абонентом информацию через сеть Интернет, сеть Оператора, которая может содержать нежелательные последствия как для самого Абонента, так и для третьих лиц.

5.5. Оператор не несёт ответственности за прямой или косвенный ущерб, понесённый Абонентом или третьими лицами в результате использования или неиспользования Услуг Оператора.

5.6. Стороны несут ответственность за несоблюдение условий о конфиденциальности в случаях, предусмотренных действующим законодательством и договорами (соглашениями) Сторон.

6. Порядок выполнения работ по устранению неисправностей

6.1. Заявки о сбоях связи принимаются Службой Технической Поддержки Оператора бесплатно в мобильном приложении «Интерсвязь. Умный город», в Личном кабинете на Сайте Оператора или по телефону(ам) +7 (351) 326-65-55.

6.2. В случае поступления заявки после 13:00 в рабочий день, либо в выходной день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены на следующий рабочий день. Время возникновения неисправности исчисляется с момента сообщения Абонента о неисправности Оператору.

6.3. Устранение неисправностей препятствующих оказанию Услуг Оператора, осуществляется в срок не более семи рабочих дней, за исключением случаев - военные действия, диверсии и террористические акты, противоправные действия третьих лиц, отключения электричества, вступившие в силу законодательные акты, правительственные постановления, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности, природные явления, и другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства. Время устранения неисправностей считается с момента допуска специалистов Оператора к оборудованию Абонента, а также к сети обслуживающей Абонента в доме нахождения оборудования Абонента.

7. Прочие условия

7.1. Оператор в период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору, а также до истечения определенных российским законодательством сроков хранения персональных данных, производит обработку персональных данных Абонента как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, извлечение, использование, блокирование, удаление, уничтожение, а также передачу и/или поручение подрядным организациям обработки персональных данных для информационно-справочного обслуживания, технической поддержки и обслуживания оборудования, проведения расчетов в целях исполнения Договора и выполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на Оператора. Перечень подрядных организаций, которым Оператор может передавать персональные данные и (или) поручать обработку персональных данных Абонента, установлен на Сайте Оператора.

7.2. Если одно из положений Договора/настоящих Правил является или становится незаконным, недействительным или невыполнимым, такое положение не применимо по Договору/Правилам оказания услуг Оператора, а Договор/Правила оказания услуг Оператора толкуются и применяются так, как если бы подобное незаконное/недействительное условие никогда не было их частью. Оставшиеся положения Договора/Правил сохраняют полную силу, и на их действие не влияет незаконное/недействительное положение или его изъятие из Договора/Правил.

7.3. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил путём размещения новой редакции Правил на Сайте Оператора (http://www.intersvyaz-zlatoust.is74.ru).

7.4. Подписывая Договор, Абонент соглашается на весь срок его действия на получение рассылки коротких текстовых сообщений Оператора, если Договором не предусмотрено иное.