**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ**

Оказание телематических услуг связи регулируется Правилами оказаниятелематических услуг связи.

**ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**Абонент –** пользователь телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации.

**Абонентская линия –** линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.

**Карта оплаты –** средство, позволяющее абоненту использовать телематические услуги связи, идентифицировав абонента для оператора связи как плательщика.

**Информационно-телекоммуникационная сеть –** технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

**Спам –** телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту без его предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

**Тарифный план –** совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.

**ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

Телематические услуги связи оказываются оператором связи на основании договора на неопределенный срок. Заявитель может заключить срочный договор. Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах – один вручается абоненту, либо путем конклюдентных действий.

**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ:**

1. Заявитель подает оператору связи заявление о заключении договора, форма которого устанавливается оператором связи.

2. Оператор связи:

- регистрирует заявление и в 3-дневный срок оповещает об этом заявителя;

**Внимание!** Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.

- осуществляет проверку наличия технической возможности для доступа к сети передачи данных.

**Важно знать!** Срок проверки не более 30 дней с даты регистрации заявления.

- заключает с заявителем договор (при наличии технической возможности).

**Следует знать!** В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении оператора связи к его заключению. Бремя доказывания отсутствия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных лежит на операторе связи.

**ИНФОРМАЦИЯ, УКАЗЫВАЕМАЯ В ДОГОВОРЕ**

* дата и место заключения договора;
* наименование и место нахождения оператора связи;
* реквизиты расчетного счета оператора связи;
* реквизиты лицензии;
* сведения об абоненте-гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность;
* адрес установки оборудования и описание абонентской линии (при доступе к сети передачи данных с использованием абонентской линии);
* технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи;
* технические нормы телематических услуг связи и неразрывно связанные с ними услуги;
* тарифы для оплаты телематических услуг связи в рублях;
* адрес и способ доставки счета за оказанные телематические услуги связи;
* права, обязанности и ответственность сторон;
* срок действия договора;
* перечень дополнительных обязательств перед абонентом, добровольно принимаемых на себя оператором связи.

**СУЩЕСТВЕННЫМИ УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА ЯВЛЯЮТСЯ:**

* состав оказываемых телематических услуг связи;
* используемые абонентские интерфейсы;
* тарифы для оплаты услуг связи;
* порядок, сроки и форма расчетов.

**Внимание!** Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату.

**ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА**

**ОПЕРАТОР СВЯЗИ ОБЯЗАН:**

* извещать абонента через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов;

**Важно!** По заявлению абонента извещение об изменении тарифов (тарифных планов) возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета.

* устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи;
* возобновить оказание телематических услуг связи в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг).

**АБОНЕНТ ОБЯЗАН:**

* вносить плату за оказанные услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме и в предусмотренный договором срок;
* сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения (пользования) помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства;
* содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

**ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

АБОНЕНТ ВПРАВЕ:

* в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты расходов по оказанию ему услуг связи;
* обратиться к оператору связи с заявлением о приостановлении оказания услуг связи.

ОПЕРАТОР СВЯЗИ ВПРАВЕ:

* приостановить оказание услуг связи в случае нарушения абонентом требований договора и срока оплаты оказанных услуг;
* расторгнуть договор, если абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления;
* приостанавливать оказание услуг связи по заявлению абонента;
* взимать плату по приостановленным договорам в соответствии с установленным тарифом.

**ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

* претензия предъявляется в письменной форме и регистрируется в день ее получения;
* претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии;
* о результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает в письменной форме;
* недостатки услуги подлежат устранению в срок, назначенный абонентом.

**Важно!** При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

**Следует знать!** Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию

абонента.

**Документы, регулирующие отношения в сфере услуг связи**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.

2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О Связи».

3. Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4. Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. № 575.