**Приложение №2 к публичному договору-оферте**

**на оказание услуг местной и внутризоновой телефонной связи
для физических лиц, формы Ф26102012**

**Правила**

**оказания услуг местной телефонной связи, внутризоновой телефонной связи**

**Термины и определения**

**Абонент** – пользователь услугами телефонной связи, без права перепродажи указанных услуг третьим лицам, заключивший с Оператором связи договор об оказании таких услуг.

**Абонентская линия -** линия связи, соединяющая оконечный элемент сети местной телефонной связи с абонентским (оконечным) оборудованием.

**Абонентское оборудование** – оконечное оборудование абонента, подключаемое к сети местной телефонной связи и предназначенное для установления местного телефонного соединения. К абонентскому оборудованию относятся: телефонный аппарат, факсимильный аппарат, автоответчик и другие устройства, являющиеся собственностью абонента или предоставленные ему во временное пользование.

**Оператор связи** – юридическое лицо – оператор телефонной связи, оказывающий услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, услуги внутризоновой телефонной связи, в соответствии с Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005г. №310, и ФЗ "О связи".

**Предоставление доступа к сети местной телефонной связи** (Доступ) – совокупность действий Оператора связи по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети в целях обеспечения предоставления абоненту услуг телефонной связи.

**Услуга местной телефонной связи** (Услуга) – предоставление местного телефонного соединения пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального района.

**Услуга внутризоновой телефонной связи** (Услуга) **–** предоставление телефонного соединения между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации.

1. **Общие условия**
	1. Настоящие Правила предоставления Услуг являются официальным документом Оператора, предусматривающим общие обязательные условия для всех Абонентов, являющихся пользователями Услуг Оператора и являются неотъемлемой частью Договора на оказание услуг связи.
	2. Настоящие Правила предоставления Услуг устанавливают порядок заключения, изменения или расторжения Договора на оказание услуг связи с Оператором, порядок предоставления и пользования Услугами Оператора, а также порядок расчетов.
	3. Оператор обязуется предоставить Абоненту услуги доступа к местному, внутризоновому, междугородному и международному соединению. Решение Абонента о выборе оператора сетей связи указывается в Бланке Заказа (Приложение к Договору).
	4. Для получения Услуг связи по автоматической системе обслуживания, Абонент должен совершить следующие фактические последовательные действия: набор "8" с Абонентского оборудования; набор кода зоны нумерации вызываемого абонента; набор абонентского номера вызываемого абонента.
2. **Порядок заключения Договора на оказание услуг связи**
	1. До акцепта Договора на оказание услуг связи (далее – Договор) на получение определенных Услуг, заявитель подает Оператору заявление о заключении Договора в 2 экземплярах по установленной форме. Заявление регистрируется Оператором. Один экземпляр остается у Оператора, другой вручается заявителю. Оператор не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.
	2. Гражданин при подаче заявления о заключении Договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
	3. Оператор в срок, не превышающий 1 месяца со дня регистрации заявления о заключении Договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сетям местной телефонной связи Оператора.
	4. При наличии такой технической возможности Оператор заключает с заявителем Договор, и создает в базе данных Оператора Лицевой счет Абонента.
	5. Для акцепта Договора на получение определенных Услуг, Абонент совместно с Оператором подписывает в 2 экземплярах Бланк Заказа.
3. **Порядок подключения к Услуге**
	1. При наличии технической возможности, представитель Оператора связывается с Абонентом и

 согласует с ним дату и время выполнения работ по подключению к Услуге.

* 1. Оператор производит подключение к Услуге согласно технической возможности и загруженности

 его работников, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Абонента.

* 1. Для подключения к услуге, после согласования сроков по телефону, по адресу Абонента выезжает монтажная бригада для произведения необходимых работ:
* прокладки кабеля до помещения Абонента;
* сверление отверстия при вводе кабеля в квартиру (по необходимости);
* прокладка м кабеля в помещении Абонента.
* демонстрации работы в сети Оператора.
	1. Работы по обеспечению подключения к Услуге считаются надлежащим образом выполненными

 Оператором, после подписания Абонентом Бланка Заказа (см. пункт 5 Бланка Заказа).

* 1. Датой начала оказания Услуг для подключенного к Услуге Абонента является дата подписания

 Абонентом Бланка Заказа.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**Оператор связи обязуется:**

4.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативно-правовыми актами РФ, Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, лицензионными условиями, предусмотренными выданными Оператору связи лицензиями, и настоящими Правилами.

4.2. Обеспечить устойчивую и качественную работу сетей и средств связи, посредством которых Абоненту предоставляются Услуги

4.3. Осуществлять техническое обслуживание и ремонт сетей и средств связи (до Абонентского оборудования) в соответствии с действующими техническими нормами и ГОСТами, а также устранять неисправности в сетях связи, препятствующие качественному предоставлению Услуг, в сроки, установленные настоящими Правилами. Указанные сроки установлены без учета дополнительных работ (восстановление слаботочной канализации, аварийный ремонт электросиловых линий и установок, инженерных сетей и др.), проводимых третьими лицами, а также восстановительных работ связанных с обрывом, хищением сетей связи, умышленной порчей магистрального оборудования и т.п.

4.4. По письменному обращению Абонента произвести детализацию счета по оказанным Услугам, за что может взиматься отдельная плата согласно установленным тарифам Оператора.

**Абонент обязуется:**

4.5. Обеспечить доступ представителям Оператора связи к абонентской линии в дневное и вечернее время, а в случае необходимости и к абонентскому оборудованию, (при предъявлении ими удостоверений сотрудника Оператора связи) для проведения работ по монтажу Абонентской линии, ремонту и техническому обслуживанию сети местной/внутризоновой телефонной связи, а также в целях визуального контроля состояния Абонентской линии и т.д.

4.6. В случае наличия претензий к качеству предоставляемых услуг или обнаружения неисправности, незамедлительно сообщить об этом Оператору связи посредством телефонной связи или в одном из мест работы с абонентами, указав характер неисправности. В противном случае Оператор связи не несет ответственности за качество предоставляемых Услуг.

4.7. Сообщить Оператору связи в письменном виде в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено абонентское оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства.

При прекращении у Абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено Абонентское оборудование, настоящий Договор с Абонентом прекращается.

4.8. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и Абонентское оборудование, находящееся в помещении Абонента, не использовать неисправное, несертифицированное Абонентское оборудование, соблюдать инструкции по использованию Абонентского оборудования.

**Права Оператора**

**Оператор связи имеет право:**

* 1. При нарушении Абонентом требований Правил (в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг) приостановить оказание Абоненту Услуг до устранения нарушения. В случае неустранения такого нарушения по истечении 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг Оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть Договор. При этом Абоненту не возвращается плата за предоставление Абоненту Доступа.

После расторжения Договора в соответствии с настоящим пунктом, предоставление Доступа Абоненту осуществляется только после погашения им задолженности с учетом пени на общих основаниях.

* 1. В одностороннем порядке менять Тарифы на предоставляемые Услуги с предупреждением Абонента не менее чем за 10 дней до введения в действие новых тарифов через средства массовой информации.

**Права Абонента**

**Абонент имеет право:**

* 1. При заключении Договора выбрать тарифный план оплаты местных/внутризоновых телефонных соединений согласно действующим тарифам Оператора связи, а также в течение срока действия договора перейти с одного тарифного плана на другой на основании письменного заявления, поданного не позднее чем за 10 дней до окончания календарного месяца. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный тарифный план осуществляется с первого числа второго месяца, следующего за месяцем подачи заявления.
	2. На перерасчет платы за предоставление линии в пользование за дни, когда отсутствовала возможность пользования услугами связи по вине Оператора связи.
	3. Предоставлять Оператору связи письменные заявления о приостановлении оказания Услуг без расторжения договора (бронирование абонентского телефонного номера, телефонной линии).
	4. Стоимость регистрации перехода на новый тарифный план указана в Тарифах Оператора.
1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1.Стоимость Услуг определяется выбранным Тарифным планом.

* 1. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, если это предусмотрено действующим прейскурантом Оператора.
	2. Для оплаты Услуг применяется абонентская система оплаты/повременная система оплаты. Расчетный период за оказание Услуг составляет один месяц.
	3. Оплата Абонентом Услуг осуществляется в размере, установленном действующими на момент платежа тарифами Оператора.
	4. Срок оплаты услуг связи – не позднее 25 дней с даты выставления счета. Срок выставления счета Оператором – не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным периодом.
	5. Стоимость услуг при повременной системе оплаты услуг местной/внутризоновой телефонной связи определяется в зависимости от продолжительности телефонного соединения на основании данных аппаратуры учета, а также срочности их предоставления с учетом размера абонентской платы.
	6. Единицей тарификации местного/внутризонового телефонного соединения (при повременной системе оплаты ) является 1 (одна) минута
	7. Оператор рассылает абонентам счет на оплату. Неполучение счета не является для Абонента основанием не вносить в установленный срок Абонентскую плату.
	8. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.
	9. Абонент вправе производить оплату оказываемых Услуг как путем внесения в кассу наличных денежных средств в местах работы с абонентами, так и в безналичном порядке через банки и иные кредитные учреждения, почтовые отделения или платежные терминалы. Информация о конкретных способах и форме оплаты содержится в разделе "Оплата услуг" на сайте Оператора или предоставляется Абоненту в местах работы с абонентами.
	10. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать:

- свою Данные о состоянии своего Лицевого счета и оказанных Абоненту Услугах Абонент может узнать в местах работы с абонентами либо обратившись в отдел Оператора по работе с абонентами по телефону.

* 1. При нарушении Абонентом порядка оплаты Услуг Оператор вправе приостановить оказание Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента.
	2. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего письменного заявления Абонента и предъявления документа, подтверждающего оплату услуг.
	3. В случае приостановления оказания услуг по инициативе Абонента возобновление оказания услуг осуществляется после оплаты Абонентом работ по возобновлению доступа по тарифам, действующим на момент возобновления услуги.

**6. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

* 1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается к Оператору в группу технической поддержки абонентов по телефону либо подает соответствующее заявление в точке по работе с абонентами.
	2. Для приема и фиксации обращений абонентов Оператор вправе использовать автоответчики и автоинформаторы. В случае срабатывания автоответчика Оператора, Абонент оставляет сообщение о неисправности и в обязательном порядке называет свою фамилию имя и отчество, адрес оказания услуг (улица, номер дома и квартиры), номер лицевого счета и краткое описание неисправности.
	3. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 08 часов на станционной части (Центральный узел), не более 48 часов на линейной части с момента регистрации Оператором заявки от Абонента о неисправности.
	4. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии.
	5. В случае если для диагностики и(или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, абонентской распределительной системы, телевизионных приемников Абонента и т.п.) Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующим Тарифам Оператора.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

* 1. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент уплачивает Оператору связи неустойку в размере 1% (одного процента) стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.
	2. За ухудшение качества Услуг, предоставляемых Оператором связи, вызванного: порчей сетей телефонной связи, Абонентской линии и/или использованием Абонентом не соответствующего установленным требованиям Абонентского оборудования, Абонент несет ответственность в соответствии с положениями действующего законодательства. Абонент также обязан возместить убытки, понесенные Оператором связи вследствие неправомерных действий Абонента, в размере причиненного ущерба (сумма стоимости материалов, оплата труда работников Оператора связи, недополученный доход).
	3. В случае расторжения или приостановления действия договора Абонент не освобождается от обязанностей и ответственности, возникших в ходе исполнения договора, в том числе от погашения задолженности по оплате.
	4. Оператор связи несет ответственность за несоответствие качества предоставляемых услуг действующим стандартам, за исключением случаев, предусмотренных п. 7.5 настоящего Приложения, несоблюдения сроков оказания Услуг и устранения неисправностей сети местной/внутризоновой телефонной связи.
	5. Оператор связи не несет ответственности за качество предоставляемых Услуг в случаях:
* необеспечения доступа представителям Оператора связи к оборудованию сети местной/внутризоновой телефонной связи и к Абонентскому оборудованию для проведения ими работ по прокладке Абонентской линии в помещении Абонента, устранению неполадок и неисправностей сети и/или Абонентской линии и т.д.;
* использования Абонентом неисправного или несертифицированного Абонентского оборудования;
* перерывы в работе активного оборудования сети местной/внутризоновой телефонной связи, вызванные прекращением подачи электроэнергии, либо проведением профилактических или ремонтных работ на сетях связи;
* неполучение Услуги Абонентом при отсутствии заявок о неисправностях от Абонента.
1. **ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ, ОДНОСТОРОННИЙ ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
	1. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг как в целом, так и в части отдельной услуги при условии полной оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг.
	2. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги в случае не устранения Абонентом нарушения условий Договора, настоящих Правил или требований действующего законодательства в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.
	3. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента не менее чем за 10 календарных дней, в одностороннем порядке отказаться от Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:

 - запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;

 - принятия компетентным органом власти решения, препятствующего дальнейшему исполнению Оператором своих обязательств;

 - при отсутствии технической возможности для дальнейшего оказания услуг Абоненту.

* 1. Выбранный тарифный план на момент подключения к Услуге определяется Бланком Заказа. Абонент в дальнейшем вправе сменить выбранный тарифный план на Услуги на основании поданного письменного заявления в офис Оператора. В этом случае выбранный тарифный план определяется на основании заявления Абонента.
	2. В случае если Абонент согласно Бланка Заказа выбрал обе Услуги Оператора, но в дальнейшем желает прекратить одну из них, оставив при этом только одну Услугу, Абонент обязан указать это в заявлении Оператору.