**Государственный комитет Республики Башкортостан**

**по торговле и защите прав потребителей**

 **ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ**



Оказание телематических услуг связи регулируются

Правилами оказания телематических 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. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор.

Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается абоненту либо путем конклюдентных действий.

**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ:**

1. Заявитель подает оператору связи заявление о заключении договора. Форма заявлений устанавливаются 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 предоставления доступа к сети передачи данных.*

**!** *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 (фирменное наименование) и место нахождения оператора связи;

• реквизиты расчетного счета оператора связи;

• реквизиты выданной оператору связи лицензии;

• сведения об абоненте - гражданине: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность;

• адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования и описание абонентской линии (при доступе к сети передачи данных с использованием абонентской линии);

• технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных);

• технические нормы, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги;

• тарифы и (или) тарифный план для оплаты телематических услуг связи в российских рублях;

• адрес и способ доставки счета за оказанные телематические услуги связи;

• права, обязанности и ответственность сторон, в том числе обязательства оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;

• 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 и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;

- порядок, срок 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 использованию 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 И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

**АБОНЕНТ ВПРАВЕ:**

• в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических 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;

- срока оплаты оказанных услуг;

• расторгнуть договор оказания услуг, если абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание услуг связи;

• 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 подлежит регистрации в день получения ее оператором связи;

• претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии;

• о результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает в письменной форме;

• если претензия признана обоснованной, недостатки услуги подлежат устранению в срок, назначенный абонентом;

**Важно!** ***При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи абонент до обращения в суд предъявляют 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 Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

# 4. Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные [постановлением](#sub_0) Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575.

***При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Госкомитет РБ по торговле***

 ***и защите прав потребителей по адресу:***

***450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 17, кабинет 703***

***с 9.00 до 18.00 часов по будням,***

***перерыв с 13.00 до 14.00 часов***

***телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78***

**Уфа-2020**