

Утверждены приказом № 2\2015 от 06.11.2015 г.
генерального директора ООО «ТК ТЕЛ»

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «ТК ТЕЛ» (ОБЩИЕ УСЛОВИЯ)

1. Настоящие правила оказания услуг связи ООО «ТК ТЕЛ» (далее - «Общие условия») являются неотъемлемой частью Договора оказания услуг связи (далее - «Договор»), заключенного между Абонентом и ООО «ТК ТЕЛ» (далее - «Оператор связи») и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

1.1. Абонент, заключив Договор, соглашается с Общими условиями.

1.2. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены Общими условиями, в части противоречащей им применяются правила отдельного соглашения.

2. Услуги предоставляются Оператором в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи утвержденных Правительством РФ и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи. Лицензии Оператора размещены на сайте Оператора связи www.tel.ru и в местах работы с Абонентами:

Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа	№ 123465	Выдана Роскомнадзором	10.12.2010 г.
Телематические услуги связи	№ 123468	Выдана Роскомнадзором	10.12.2010 г.
Услуги связи для целей кабельного вещания	№ 123466	Выдана Роскомнадзором	28.09.2012 г.
Услуг передачи данных	№ 123467	Выдана Роскомнадзором	10.12.2010 г.

3 Для целей настоящих Правил используются следующие понятия и определения:

«Абонент» - физическое лицо, с которым заключён Договор при выделении для этих целей абонентского номера (номеров) и/или уникального кода идентификации.

«Абонентское устройство» («Оборудование») - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора.

«Договор об оказании услуг связи («Договор»)» - соглашение между Оператором и Абонентом в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги. Договор заключается путем подписания двустороннего документа или осуществления Абонентом конклюдентных действий.

«Дополнительное соглашение» - являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор, заключается путем подписания двустороннего документа или осуществления Абонентом конклюдентных действий – пользование услугой, осуществление вызова, по телефону через специалиста службы по работе с Абонентами оператора.

«Личный кабинет» - является автоматизированным интерфейсом самообслуживания пользователей услугами связи ООО «ТК ТЕЛ», АО «ТК ТЕЛ» размещенном на корпоративном сайте www.tel.ru, позволяющим пользователям самостоятельно контролировать состояние счета, заказывать детализацию по услугам телефонной связи, подключать и отключать услуги связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей, изменять тарифы на услуги, а также совершать иные юридически значимые действия. Организация доступа Абонентов к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

«Система обслуживания Абонентов» - система телефонного обслуживания Абонентов Оператора связи, позволяющая пользователям через акаунт-менеджеров Оператора связи узнать о состоянии счета, подключить и отключить услуги связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности, изменить тарифы на услуги, а также совершать иные юридически значимые действия. Доступ Абонентов к системе осуществляется путем набора номера +7 (495) 649-2000, (498) 719-0000 (Королев), в целях улучшения качества обслуживания все разговоры записываются.

«Оператор связи» - ООО «ТК ТЕЛ».

«Оператор партнер» - Оператор, оказывающий услуги связи Абонентам ООО «ТК ТЕЛ», подключение услуг и расчеты за услуги связи, оказанные Оператором партнером, осуществляются между Абонентом и Оператором связи.

«Отчетный период» - период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги.

«Правила» - настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой

частью Договора.

«Правила оказания услуг связи» – Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи", Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006г., Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007г.

«Стороны» - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.

«Сеть связи Оператора» («Сеть связи») – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг связи на основании соответствующих лицензий.

«Тариф» - цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.

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

«Услуга» - каждая из услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту согласно условиям Договора, Общим условиям и правилам оказания конкретных услуг.

Стороны используют приведенные в данной статье понятия и определения при толковании настоящих Общих условий и Договора.

4 Оператор связи оказывает Абоненту по его выбору услуги связи (далее - «Услуги»):

- услуги местной телефонной связи;
- услуга бронирования телефонного номера в коде (далее - Бронирование);
- услуги доступа к внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;
- телематические услуги связи (доступ к сети Интернет);
- иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

Под термином «услуги доступа к внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи» понимается следующее: Оператор связи организует для Абонента возможность пользования услугами внутризоновой телефонной связи (далее ВЗ), предоставляемые оператором связи АО «ТК ТЕЛ», имеющим лицензию на указанный вид деятельности, и услугами междугородной и международной телефонной связи (далее МГ, МН), предоставляемыми оператором связи ОАО «Вымпел-Коммуникации», имеющим лицензию на вышеуказанные виды деятельности. Операторами ВЗ, МГ, МН заключены с Оператором связи агентские договоры, а так же выданы доверенности на осуществление расчетов, получение оплаты за оказанные услуги ВЗ, МГ, МН телефонной связи на счет Оператора связи;

Услуги телефонных соединений внутризоновой телефонной связи осуществляются АО «ТК ТЕЛ», междугородной и международной телефонной связи осуществляются ОАО «Вымпел-Коммуникации» с использованием сети связи и технических средств Оператора связи.

Договор на оказание услуг ВЗ, МГ и МН заключается путем осуществления Абонентом конклюдентных действий, с тарифами на оказание услуг ВЗ, МГ и МН Абонент может ознакомиться на сайте Оператора связи, в личном кабинете по адресу <https://uhome.tel.ru>, договор считается заключенным с момента осуществления вызова.

По всем вопросам оказания услуг ВЗ, МГ и МН Абонент обращается к Оператору связи по телефонам или электронной почте, указанным в п. 11 настоящих Общих условий..

Расчеты за оказанные Оператором связи, операторами ВЗ, МГ, МН, операторами услуг связи для целей телевизионного вещания, осуществляются через Оператора связи. Порядок, сроки и форма расчетов за указанные услуги, соответствует порядку, срокам и форме расчетов за услуги Оператора связи согласованным Сторонами в Договоре и настоящих Общих условиях.

5 Порядок заключения и изменения Договора

5.1. Абонент на сайте Оператора связи заполняет Личную карточку Абонента, направляет ее по электронной почте home@tel.ru или dfl@tel.ru с темой сообщения «Заявка на подключение», и подтверждает заявку на заключение Договора путём телефонного звонка Оператору связи по телефону +7 (495) 649-2000.

- Оператор связи в своем учете регистрирует заявку Абонента.

- За Абонентом закрепляется ответственный менеджер, который в срок не более 1 (Одного) рабочего дня согласовывает с Абонентом дату и время встречи для заключения Договора и порядок подключения к Услугам.

- В согласованные сроки к Абоненту выезжает ответственный сотрудник Оператора связи и осуществляет подписание Договора, проверку Абонентом возможности пользоваться Услугами, подключение Абонента к Услугам в соответствии с избранными тарифами, принимает от Абонента плату за пользование Услугами в случае выбора Абонентом наличной формы оплаты.

5.2. По желанию Абонента Личная карточка Абонента может быть заполнена ответственным менеджером по телефону +7 (495) 649-2000. Дальнейшее оформление Договора и подключение к Услугам производится в соответствии с п. 5.1. Договора.

5.3. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором связи и Абонентом. Договор заключается на неопределенный срок, подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по

одному для каждой из Сторон.

5.4. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте Оператора связи, а также в центрах продаж и обслуживания Оператора связи и местах работы с Абонентами.

5.5. Пользование Услугами означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

5.6. Услуги оказываются Оператором связи Абоненту при наличии технической возможности.

5.7. Внесение изменений в Договор в части перечня оказываемых Услуг, Тарифов\Тарифных планов по инициативе Абонента может осуществляться путем заключения Дополнительного соглашения между Сторонами, а при наличии технической возможности - интерактивно, через Личный кабинет Абонента или по телефону через службу по работе с Абонентами Оператора.

5.8. Внесение изменений в Договор в части изменения условий оказания услуг, Тарифов\Тарифных планов по инициативе Оператора связи осуществляется интерактивно, через сайт Оператора связи, Личный кабинет Абонента, путем уведомления последнего об изменении условий не менее чем за 10 дней до таких изменений. Пользование Абонентом Услугами после даты введения в действие новых Правил и/или Тарифов означает согласие (акцепт) Абонента с вышеуказанными изменениями.

6 Прекращение/расторжение Договора

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

6.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Оператору связи. Дата прекращения действия Договора указанная в заявлении, является датой расторжения Договора, если иное не определено условиями заявления.

6.3. Оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Абонентом нарушения требований, установленных ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами (в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня приостановления оказания Услуг.

6.4. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено оборудование для оказания Услуг, Договор с Абонентом прекращает свое действие, если Абонент не обратился к Оператору связи с заявлением о переустановке телефонного номера.

7 Права и обязанности Оператора связи

Оператор связи обязан:

7.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, Договором, настоящими Общими условиями. Оператор связи гарантирует оказание услуг в рамках Договора при условии обеспечения оборудования, установленного у Абонента, электропитанием напряжением 220 В переменного тока.

7.2. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, по заявке Абонента с учетом технических возможностей в срок, не превышающий 14 календарных дней, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора связи к месту повреждения, возникшие не по его вине. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора связи, указанными в Заказ-нарядах на выполнение работ.

7.3. Оператор связи обязуется предоставить Абоненту возможность пользования Услугами после подключения и полной оплаты ежемесячной стоимости Услуг.

7.4. В пределах своей зоны ответственности Оператор связи обеспечивает предоставление Услуг круглосуточно в течение 7 (Семи) дней в неделю, за исключением перерывов для проведения ремонтно-профилактических работ, предварительно за 24 (Двадцать четыре) часа согласовав с Абонентом сроки проведения работ. Под термином «зона ответственности Оператора связи», используемым в Договоре, понимается, что Оператор связи отвечает за качество Услуг лишь в пределах использования кабельной канализации, оборудования и технических средств, находящихся в собственности Оператора связи или арендуемых им у третьих лиц.

Оператор связи обязан через средства массовой информации (на сайте www.tel.ru) извещать Абонента о новых тарифах на Услуги, изменениях Общих условий, правилах оказания конкретных видов услуг не менее чем за 10 дней до их введения.

Абонент, в случае если по месту оказания услуг действуют несколько Тарифов, вправе самостоятельно выбрать или изменить Тариф в личном кабинете по адресу <https://uhome.tel.ru> или обратившись в службу по работе с клиентами Оператора. До момента изменения Тарифа, расчеты с Абонентом производятся по Тарифу, согласованному Сторонами при заключении Договора.

Оператор связи по согласованию с Абонентом может направлять ему информацию по электронной почте или в виде SMS сообщений. Согласие или отказ от направления информации Абонент указывает в своем Личном кабинете или по телефону, через службу по работе с Абонентами Оператора.

Оператор связи вправе:

7.5. Требовать возмещения полной стоимости восстановительного ремонта оборудования Оператора связи - в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата оборудования Абонентом – полную оплату стоимости оборудования.

7.6. С согласия Абонента предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера, об

Услугах Оператора связи, способах и условиях их предоставления, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

7.7. Приостанавливать с соблюдением законодательно установленной процедуры оказание Услуг в случае нарушения Абонентом правил, установленных Общими условиями и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в области связи - вплоть до устранения нарушений.

7.8. Оператор связи имеет право осуществлять обработку персональных данных Абонента в соответствии с законодательством РФ, Абонент подписанием Договора дает свое согласие на обработку его персональных данных.

8. Обязанности Абонента

8.1. Абонент обязан вносить плату за Услуги в полном объеме в соответствии с действующими тарифами и в сроки, определённые Договором.

8.2. Абонент обязан сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования телефонизированным помещением, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства.

8.3. Абонент обязан не подключать к абонентской линии оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям.

8.4. Абонент обязан содержать абонентскую линию и оконечное оборудование в своём в исправном состоянии, соблюдать правила эксплуатации оконечного оборудования.

9. Общий порядок сроки и форма оплаты Услуг:

9.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту Оператором по настоящему Договору, определяется действующими на момент оказания соответствующих Услуг Тарифами Оператора. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно.

Форма расчетов	Безналичная или наличная (внесение средств в кассу Оператора связи)
Порядок оплаты	Авансовый платеж
Расчетный период	Календарный месяц
Срок внесения авансового платежа	До 01 числа месяца оказания услуг (расчетного периода)

9.2. Договором устанавливается ежемесячная абонентская плата за выбранные Услуги. Абонентская плата вносится авансом следующими способами (по выбору Абонента):

- оплаты платежной квитанции размещенной на сайте Оператора связи в любом банке, принимающем платежи от физических лиц;
- оплаты банковской картой, в том числе через сайт Оператора связи;
- оплаты через платежный терминал (автомат по приему платежей);
- внесение наличных денежных средств в кассу Оператора связи;

9.3. Внесенный Абонентом авансовый платеж списывается Оператором связи с лицевого счета Абонента, используемого для оплаты всех заказанных через ООО «ТК ТЕЛ» услуг. В случае исчерпания аванса оказание услуг приостанавливается без предварительного уведомления Абонента.

9.4. Внесенный авансовый платеж списывается с лицевого счета Абонента равными частями, ежедневно, в следующей последовательности: Услуги телефонной связи, услуги Бронирования, услуги телевидения, предоставляемые выбранным Оператором, услуги по аренде оборудования, услуги доступа к сети Интернет.

9.5. Услуги оказываются при внесении Абонентской платы по всем заказанным услугам в полном объеме, до начала месяца оказания услуг. В случае частичной оплаты стоимости Услуг, Оператор вправе приостановить оказание не оплаченных, оплаченных не полностью услуг, при этом внесенные Абонентом суммы авансовых платежей списываются в последовательности установленной п. 9.4.

9.6. Предоставление счетов, уведомления, доступ к сведениям об оказываемых абоненту Услугах, действующих тарифных планах, расчетах с оператором связи и иной информации осуществляется через сайт Оператора связи. И личный кабинет Абонента по адресу <https://uhome.tel.ru/>, а так же через службу по работе в Абонентами.

Особенности предоставления услуг телефонной связи:

9.7. В случае не поступления абонентской платы за услуги телефонной связи в установленный срок, оказание услуг телефонной связи приостанавливается, при этом Договор не расторгается, плата за бронирование телефонного номера продолжает начисляться.

9.8. Оказание услуг телефонной связи возобновляется бесплатно, после погашения Абонентом задолженности по оплате бронирования номера за предыдущие периоды и оплаты авансом периода, в котором будут оказываться Услуги. Начисление платы за бронирование может быть прекращено с даты получения от Абонента письменного уведомления

