

## Условия обслуживания

ОПЕРАТОР: ОАО «Мобильные ТелеСистемы»

Адрес: 170100, г. Тверь, Свободный пер., д. 2, корп. 1, тел. 43-33-31, факс: 43-33-30, www.mts.ru, e-mail: secretary@tver.mts.ru, Банковские реквизиты: ОАО "МТС-БАНК" г. Москва р/с 40702810400000003961, к/с 30101810600000000232, БИК 044525232, ИНН 7704730503, КПП 997750001, ОГРН 1097746419913

Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия №103463, на услуги связи для целей кабельного вещания, срок действия – до «09» ноября 2017 г.

Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия № 103452, на телематические услуги связи, срок действия – до «09» ноября 2017 г.

Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия № 103449, на услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, срок действия – до «09» ноября 2017 г.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
2. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА
3. ПРАВА ОПЕРАТОРА
4. ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА
5. ПРАВА АБОНЕНТА
6. ПОРЯДОК, СРОК И ФОРМА РАСЧЕТОВ
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ
9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВКИ ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА
10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Настоящий Договор определяет порядок взаимоотношений сторон при оказании Оператором услуг связи Абоненту. Порядок оказания конкретных услуг, их технические и иные процедурные особенности, а также правила пользования услугами устанавливаются Правилами оказания услуг связи ОАО «Мобильные ТелеСистемы» по каждому виду услуг (далее «Правила»), являющимися неотъемлемой частью настоящего Договора (далее – Договор).

1.2. Перечень заказанных Абонентом услуг определяется в заявке, оформляемой при заключении настоящего Договора и являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора (далее – Заявка).

## 2. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

2.1. Оказывать Абоненту услуги связи в соответствии с условиями, определенными настоящим Договором, Правилами, Заявкой, с учетом требований действующего законодательства РФ.

2.2. Устранять в сроки, установленные Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы», неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.

2.3. Обеспечивать Абоненту возможность пользования услугами связи 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных или профилактических работ, порядок проведения которых устанавливается Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

2.4. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента в порядке, установленном Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы». Оказание бесплатных информационно-справочных услуг может производиться с использованием автоинформаторов или информационных систем (сайта Оператора), а также в местах работы с абонентами.

2.5. Вести лицевые счета Абонента, на которых отражать поступление средств Оператору связи, а также списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг. Своевременно зачислять платежи Абонента на Лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

2.6. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

2.7. Выполнять дополнительные обязательства, предусмотренные Правилами оказания услуги ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

### 3. ПРАВА ОПЕРАТОРА

3.1. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, Правилами оказания услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы», иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

3.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

3.3. Поручить третьему лицу заключать Договор от имени Оператора, а также осуществлять расчеты с Абонентом от имени Оператора.

3.4. Изменять в одностороннем порядке тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи, известив об этом Абонента не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. Порядок извещения об изменении тарифов на конкретную услугу устанавливается Правилами оказания соответствующих услуг.

### 4. ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

4.1. Предоставлять за свой счет соответствующее пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечивать наличие в помещении Абонента абонентской распределительной системы, если предоставление оборудования и монтаж абонентской распределительной системы Оператором предварительно не будет согласовано Сторонами.

4.2. Пользоваться услугами связи в соответствии с условиями, определенными настоящим Договором, Правилами, Заявкой, с учетом требований действующего законодательства РФ.

4.3. Не подключать к абонентской линии (абонентской распределительной системе) оборудование, которое не соответствует установленным требованиям или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.

4.4. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование и (или) абонентскую распределительную систему, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования и системы.

4.5. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства.

4.6. Беспрепятственно допускать к оборудованию сети, абонентским линиям, абонентским распределительным системам и подключенному к ним пользовательскому оконечному оборудованию работников Оператора связи для проведения необходимых ремонтно-профилактических работ и модернизации сети

4.7. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях. В случае необходимости обращаться от своего имени в органы управления многоквартирного жилого дома, где Абоненту оказываются услуги, для организации доступа сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома с целью устранения неисправностей на сети связи.

4.8. Не допускать самовольного вскрытия и/или повреждения распределительных и иных устройств сети, самовольного подключения или отключения абонентских линий.

4.9. Своевременно и полностью производить оплату за услуги, предоставляемые Оператором в соответствии с настоящим договором, выбранным тарифным планом.

4.10. Выполнять дополнительные обязательства, предусмотренные Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

## 5. ПРАВА АБОНЕНТА

5.1. Изменить перечень услуг и(или) тарифный план на услуги в порядке, установленном Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

5.2. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.

5.3. В случае расторжения Договора Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа, в том числе с использованием карты оплаты.

5.4. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, в порядке предусмотренном Договором и Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

## 6. ПОРЯДОК, СРОК И ФОРМА РАСЧЕТОВ

6.1. Оплата по настоящему Договору осуществляется посредством внесения Абонентом в пользу Оператора платежей в порядке, предусмотренном Правилами оказания соответствующих услуг. Сумма, внесенная Абонентом, учитывается на Лицевом счете Абонента, с которого Оператор списывает платежи в порядке, установленном Правилами оказания соответствующих услуг.

6.2. Стоимость оказания конкретной услуги, система оплаты данной услуги (абонентская, повременная, комбинированная, по объему и т.д.), срок и порядок оплаты услуги определяется в Правилах оказания соответствующих услуг и Тарифным планом на соответствующую услугу.

6.3. Правилами оказания соответствующих услуг устанавливается порядок информирования Абонента о состоянии расчетов с Оператором.

6.4. При абонентской либо комбинированной системе расчетов неполучение Абонентом квитанции либо счета на оплату услуг (если Оператор осуществляет выставление квитанций или счетов) не является основанием для Абонента не вносить Абонентскую плату в срок, установленный Правилами оказания соответствующих услуг. Способ доставки счета определяется Оператором.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За нарушение сроков обеспечения доступа к сети связи, Абонент-гражданин вправе требовать от Оператора уплаты неустойки в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети, но не более размера предусмотренной Договором платы за предоставление доступа к сети.

7.2. Абонент вправе потребовать возврата на Лицевой счет средств, списанных с Лицевого счета за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами по вине Оператора.

7.3. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи Абонент, по требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных услуг связи за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

7.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

7.5. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на городских инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, действия и решения органов власти, органов управления многоквартирным домом, в котором расположена сеть связи Оператора, иные обстоятельства объективно препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.

7.6. Иные случаи освобождения сторон от ответственности устанавливаются Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

## 8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию услуг связи Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию в письменной форме, регистрируемой Оператором в день ее получения.

8.2. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

8.3. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить Абоненту в письменной форме.

8.4. В случае недостижения согласия по спорам путем переговоров, споры, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, передаются на

рассмотрение в суд общей юрисдикции в порядке, установленном действующим законодательством РФ. При этом, споры, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств Абонентом по Договору, передаются в суд по выбору Оператора либо по месту нахождения Абонента, либо по месту нахождения Оператора (его филиалов), либо по месту исполнения настоящего Договора (по адресу установки пользовательского оборудования).

## 9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВКИ ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует неопределенный срок.

9.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Договора как в целом, так и в части отдельной услуги при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию ему услуг связи.

9.3. Отказ осуществляется путем передачи Оператору письменного заявления. Порядок оформления отказа и приостановления оказания конкретной услуги устанавливается Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

9.4. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут как в целом, так и в части отдельной услуги в одностороннем порядке в случае неустранения Абонентом нарушения условий Договора и (или) требований действующего законодательства, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных услуг, в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.

9.5. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от договора в части конкретной услуги в случаях, установленных Правилами оказания соответствующих услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

9.6. Действие Договора с Абонентом может быть приостановлено по письменному заявлению Абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). По письменному заявлению Абонента Оператор связи обязан без расторжения Договора приостановить оказание услуг связи Абоненту. При этом с Абонента взимается плата за весь период приостановления в соответствии с установленным Оператором для таких случаев тарифом.

9.7. Любые письменные заявления Абонента, предусмотренные настоящим Договором, подписываются и подаются Абонентом лично (либо представителем Абонента по доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством РФ), в местах работы с абонентами.

## 10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. При подписании настоящего Договора Абонент выражает безусловное согласие с Правилами оказания соответствующей услуги ОАО «Мобильные ТелеСистемы», являющимися неотъемлемой частью настоящего Договора.

10.2. Заполнение в заявке на услуги Абонентом граф «Мобильный телефон» и «e-mail» означает согласие Абонента получать сведения рекламного и информационного характера о деятельности Оператора.

10.3. В период с момента заключения настоящего Договора и до прекращения обязательств сторон из Договора Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором третьим лицам сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи»: а) для их обработки (систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, уничтожения) в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания; б) осуществляющим в соответствии с законодательством формирование, обработку, хранение и выдачу информации об исполнении должниками принятых на себя обязательств; в) осуществляющим от имени Оператора взыскание с Абонента задолженности за услуги, или которым передано право требования такой задолженности. В случаях, предусмотренных законодательством, Абонент вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив Оператору уведомление в письменной форме.

ЗА ОПЕРАТОРА: \_\_\_\_\_ М.П.

ФИО: Игнатъева Вера Владимировна

Должность: ведущий специалист группы продаж услуг фиксированной связи на розничном рынке Тверского ЦУС Центрального филиала

ОАО «Мобильные ТелеСистемы»



Действующий на основании: приказ №69/0023П от «28» мая 2012 г. С информацией, необходимой для заключения Договора, а также с Правилами оказания услуг ОАО «Мобильные ТелеСистемы» и тарифами на услуги ознакомлен, согласен и обязуюсь их выполнять. Правила, являющиеся приложением к настоящему договору, соответствующие выбранным мной услугам, получил.

АБОНЕНТ: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Подпись ФИО