

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом Генерального директора  
ООО «АВК-ВЕЛЛКОМ»  
от «12» февраля 2014 года

## **Правила оказания услуг связи (физическим лицам)**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между Абонентом и (или) пользователем, с одной стороны, и Оператором, с другой стороны, при оказании услуг связи, а также иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности (далее – Услуги).

1.2. Предоставление Оператором услуг связи осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Правила оказания услуг связи, утвержденных Правительством Российской Федерации, а также в соответствии с лицензиями, выданными Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

1.3. Состав Услуг, порядок их оказания, качество оказываемых Услуг (технические показатели и нормы), устанавливаются в Договоре оказания услуг связи, а также в отдельных Условиях оказания услуг связи, являющихся неотъемлемой частью Договора оказания услуг связи (физическим лицам) (Далее – «Договор»).

1.4. Форма договора, настоящие Правила оказания услуг связи (физическим лицам), а также отдельные Условия оказания Услуг, размещаются на официальном интернет-сайте Оператора по адресу: <http://avk-wellcom.ru> и в местах работы с Абонентами.

### **2. Термины и определения**

«Абонент» - физическое лицо, являющееся пользователем Услуг, с которым заключен Договор при выделении для этих целей Аутентификационных данных.

«Абонентская линия» - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с Узлом связи сети передачи данных Оператора.

«Абонентский терминал» - совокупность технических и программных средств, применяемых Абонентом и (или) пользователем при пользовании услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе.

«Абонентская плата» - плата за Услуги Оператора согласно выбранному Абонентом Тарифному плану, взимаемая в порядке авансового платежа вне зависимости от использования Абонентом Услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Абонентская плата устанавливается за один расчетный период.

«Аутентификационные данные» – Логин и Пароль Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из сети Интернет и/или доступа к соответствующей Услуге.

«Вредоносное программное обеспечение» - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с Абонентского терминала информации без согласия Абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования Абонентского терминала или сети связи.

«Личный кабинет» – веб-страница на Сайте Оператора, содержащая информацию о текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляются подписка Абонента на оказание Услуг, отказ от них, а также размещаются специальные уведомления Оператора в адрес Абонента. В случае приостановления предоставления Услуг Личный кабинет остается доступным для Абонента внутри сети Оператора, в течение срока действия Договора.

«Лицевой счет Абонента» – регистр аналитического учета Оператора, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению предоставляемых Абоненту Услуг.

«Логин» – регистрационное имя Абонента, состоящее из уникального набора латинских и/или русских букв, цифр, а также символов, предоставляемое Абоненту Оператором для пользования Услугами. В процессе пользования Услугами Логин изменению не подлежит.

«Пароль» – набор латинских букв, цифр, а также символов, предоставляемый Абоненту для доступа к Услугам Оператора. В процессе пользования Услугами Пароль может быть изменен Оператором на основании волеизъявления Абонента.

«Пользователь Услугами» - лицо, заказывающее и (или) использующее Услуги.

«Предоставление доступа к сети передачи данных (Подключение к услугам связи)» - совокупность действий Оператора по формированию Абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к Узлу связи сети передачи данных или обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием соединения по сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания Абоненту Услуг.

«Сайт Оператора» - совокупность логически связанных страниц в сети Интернет, расположенных по адресу: <http://avk-wellcom.ru>.

«Сетевой адрес» - номер из ресурса нумерации сети передачи данных, однозначно определяющий при оказании Услуг абонентский терминал или средства связи, входящие в информационную систему.

«Спам» - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное Абоненту и (или) пользователю без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

«Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных» - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать Абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием.

«Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами.

«Узел связи сети передачи данных» - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

### **3. Права и обязанности сторон**

#### **3.1. Оператор обязан:**

3.1.1. Оказывать Абоненту и (или) пользователю Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, Договором и полученными лицензиями;

3.1.2. Извещать Абонентов и (или) пользователей об изменении тарифов на Услуги не менее чем за 10 (десять) дней до введения изменений;

3.1.3. Назначать по согласованию с Абонентом и (или) пользователем новый срок оказания Услуг, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

3.1.4. Обеспечивать соблюдение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных;

3.1.5. Оказывать бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление информации о тарифах на Услуги, о территории оказания Услуг (зоне обслуживания);
- предоставление Абоненту информации о состоянии его Лицевого счета;
- прием от Абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;
- предоставление информации об оказываемых Услугах и необходимых разъяснений;
- предоставление информации о настройках Абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования Услугами.

3.1.6. Предоставлять информацию, включающую в себя:

- наименование (фирменное наименование) Оператора, перечень его обособленных подразделений, места их нахождения и режим работы;
- реквизиты выданных Оператору лицензий на осуществление деятельности в области связи и лицензионные условия;
- перечень Услуг, условия и порядок их оказания;
- тарифы на Услуги;

- порядок, формы и системы оплаты Услуг;
- номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания;
- перечень услуг, технологически неразрывно связанных с Услугами и направленных на повышение их потребительской ценности.
- иную информацию, обязанность по предоставлению которой возлагается на Оператора действующим законодательством.

Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Абонентов и (или) пользователей путем размещения на Сайте Оператора по адресу <http://avk-wellcom.ru>.

3.1.7. Ограничивать доступ к информационным ресурсам, запрещенным к распространению, в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации.

3.1.8. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, в порядке и сроки, согласованные с Абонентом и (или) пользователем.

3.1.9. Обеспечить соблюдение тайны связи. Ограничение права на тайну связи, допускается в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

### 3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера в порядке, определенном законодательством Российской Федерации, временно прекращать или ограничивать оказание Услуг;

3.2.2. Самостоятельно определять перечень и время предоставляемых платных информационно-справочных услуг;

3.2.3. Отказать в заключение Договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных, сообщив об этом заявителю в срок, не превышающий 10 (десять) дней с даты окончания проверки наличия технической возможности, проводимой на основании Заявления;

3.2.4. Приостановить оказание Услуг в порядке, предусмотренном п. 5.1. настоящих Правил.

### 3.3. Абонент обязан:

3.3.1. Вносить плату за предоставление Услуг в полном объеме и в определенные сроки;

3.3.2. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) 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;

3.3.3. Не подключать к Абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям;

3.3.4. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении Абонента;

3.3.5. Предоставить оборудование, подлежащее подключению к Абонентской линии, если иное не установлено Договором, соблюдать правила эксплуатации оборудования;

3.3.6. Предоставить доступ в помещение Абонента сотрудникам Оператора или уполномоченным им третьим лицам для осуществления работ по подключению к сети передачи данных и проведению ремонтных работ.

3.3.7. При заключении Договора предъявить Оператору документ, удостоверяющий его личность, а также предоставить иную информацию о себе необходимую для качественного оказания Услуг.

3.3.8. Обеспечивать конфиденциальность присвоенного Логина и Пароля.

### 3.4. Абонент вправе:

3.4.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию этому Абоненту Услуг;

3.4.2. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором Услуг, предоставленных ему без его согласия;

3.4.3. Назначать по согласованию с Оператором новый срок оказания Услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых Абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания Услуг.

#### **4. Форма и порядок расчетов за Услуги**

4.1. Оплата Услуг осуществляется путем наличного или безналичного расчета в российских рублях, в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом. Форма и порядок расчетов за оказанные Услуги указываются в отдельных Условиях оказания Услуг.

4.2. Основанием для оплаты Абонентом и (или) пользователем за предоставленные Услуги являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных Услуг (автоматизированная система расчетов, биллинг). Информация автоматизированной системы расчетов Оператора является единственным и достаточным основанием для проведения взаиморасчетов Сторон и не подлежит доказыванию со стороны Оператора.

4.3. Абонент и (или) пользователь имеют право обратиться к Оператору с требованием о перерасчете и/или возврате денежных средств, уплаченных за пользование Услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами по вине Оператора.

4.4. Перерасчет и/или возврат средств, уплаченных за пользование Услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами, по вине Оператора, производится на основании соответствующего письменного заявления Абонента и (или) пользователя Оператору. Время отсутствия Услуг учитывается, начиная с момента обращения Абонента в службу технической поддержки Оператора.

#### **5. Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения Договора**

5.1. В случае нарушения Абонентом требований, установленных Федеральным законом «О связи», Правилами оказания Услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ, заключенного Договора, настоящих Правил и условий оказания услуг, в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента одним из следующих способов (по выбору Оператора):

- размещение информации в Личном кабинете;
- заказное письмо с уведомлением, отправленное по адресу подключения, указанного при заключении Договора;
- отправка СМС-уведомления на мобильный номер Абонента, указанного при заключении Договора.

В случае не устранения такого нарушения в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления о намерении приостановить оказание Услуг Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть Договор.

5.2. По волеизъявлению Абонента Оператор обязан без расторжения Договора:

- приостановить оказание Абоненту Услуг. При этом Оператор вправе взимать плату с Абонента за весь период, указанный Абонентом, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом;
- приостановить предоставление возможности доступа к Услугам и (или) к услугам системы информационно-справочного обслуживания.

5.3. Действие Договора может быть приостановлено по письменному заявлению Абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено оборудование, на срок действия Договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, что был выделен при заключении Договора, действие которого приостанавливается.

5.4. В случае если внесение изменений в Договор повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Стороной, по инициативе которой были внесены изменения в Договор.

5.5. В случае прекращения у Абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование, Договор с Абонентом прекращается.

5.6. В случае если на дату прекращения действия Договора баланс Лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней после прекращения действия Договора возместить Оператору сумму задолженности. В случае невыполнения Абонентом данного обязательства Оператор вправе в судебном порядке взыскать с Абонента сумму задолженности и принять иные предусмотренные действующим законодательством меры.

## **6. Порядок предъявления и рассмотрения претензий**

6.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляет Оператору претензию. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным для Сторон.

Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения Оператором.

6.2. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную Услугу.

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.

6.3. Претензия рассматривается Оператором в течение 60 (шестьдесят) дней со дня регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии Оператор сообщает в письменной форме предъявившему ее Абоненту и (или) пользователю.

6.4. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

## **7. Ответственность Сторон**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, в случае если неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине Абонента и (или) пользователя, или вне зоны эксплуатационной ответственности Оператора.

## **8. Особые условия**

8.1. Договор оказания услуг связи (физическим лицам) является публичным договором, заключаемым Оператором в отношении каждого, кто к нему обратится. В силу статьи 428 Гражданского кодекса РФ Договор является договором присоединения, т.е. условия Договора определяются Оператором в одностороннем порядке и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.

Договор заключается со стороны Абонента путем полного и безоговорочного (ст. ст. 433, 438 Гражданского кодекса РФ) принятия условий Договора и всех приложений к нему, являющихся неотъемлемой частью Договора, путем выполнения Абонентом любого из нижеперечисленных конклюдентных действий:

- подписания Абонентом Договора оказания услуг (физическим лицам);
- смены тарифного плана, принятия уведомления/сообщения Оператора и пр. через Личный кабинет;
- пользование Абонентом Услугами Оператора;
- оплаты Услуг (поступление на Лицевой счет Абонента авансового платежа) после того как была опубликована на Сайте Оператора новая версия Договора, настоящих Правил и отдельных Условий оказания Услуг либо изменения к ним.

8.1.1. В соответствии со ст. ст. 5, 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», факт совершения конклюдентного действия через Личный кабинет Абонента (смена тарифного плана, принятие уведомления/сообщения Оператора и пр.), признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Абонента, поскольку данная подпись произведена посредством использования кодов (Логин), паролей (Пароль для входа в Личный кабинет) и подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом (Абонентом).

8.1.2. Изменения Договора, приложений к нему публикуются на Сайте Оператора не менее чем за 10 (десять) дней до введения их в действие. Абонент обязан своевременно, не реже одного раза в неделю, читать и принимать к сведению информацию об изменениях Договора, а также о других технологических и организационных изменениях, публикуемых на Сайте Оператора и в Личном кабинете Абонента.

Размещение Оператором информации об изменениях, публикуемых на Сайте Оператора и в Личном кабинете, является надлежащим извещением Абонента. Принятие Абонентом изменений Договора, приложений к нему производится в порядке, описанном в пп. 8.1., 8.1.1 настоящих Условий.

8.2. Договор состоит из настоящих Правил оказания услуг связи (физическим лицам), Договора оказания услуг (физическим лицам), и отдельных Условий оказания Услуг. Настоящие Правила, и отдельные Условия оказания Услуг являются неотъемлемыми частями Договора, и опубликованы на официальном интернет-сайте Оператора по адресу: <http://avk-wellcom.ru>, а также размещены в местах работы с Абонентами. В случае наличия противоречий между настоящими Правилами и отдельными Условиями оказания Услуг, приоритет имеют положения отдельные Условия оказания Услуг.

8.3. При подписании Договора, приложений к нему, а также совершении иных действий во исполнение Договора Оператор вправе использовать факсимильный способ воспроизведения подписи и/или печати Оператора с помощью средств механического или иного копирования.

По требованию Абонента Оператор предоставляет Абоненту заверенный печатью Оператора и подписью уполномоченного лица экземпляр Договора и приложений к нему.

8.4. Подписанием Договора Абонент подтверждает свое согласие на:

- обработку Оператором и/или третьими лицами персональных данных Абонента, а именно: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, в целях использования при справочно-информационном обслуживании, информировании Абонента согласно нижеприведенному абзацу настоящего пункта, иных целях, связанных с реализацией прав и исполнением обязательств по настоящему Договору;
- предоставление сведений об Абоненте другим операторам связи и иным третьим лицам, а также дает согласие на получение от Оператора информации о проводимых Оператором акциях, презентациях и маркетинговых исследованиях, рекламной и иной справочной информации о получаемой или предлагаемой услуге, товаре Оператора и (или) его партнеров посредством рассылки материалов по электронной почте, телефонному номеру (в том числе посредством SMS-сообщения) либо посредством рассылки по адресу, указанному Абонентом в реквизитах Договора.

В случае несогласия Абонента получать указанную в настоящем пункте информацию, Абоненту необходимо обратиться к Оператору с соответствующим заявлением в порядке, определенном п. 8.5.2. Договора;

- размещение сети передачи данных и оборудования Оператора в местах общего пользования в здании, строении, сооружении, в котором расположено пользовательское (оконечное) оборудование Абонента.

8.5. Обращения, заявления, претензии, извещения, запросы и другие документы передаются Сторонами друг другу следующим образом:

8.5.1. от Оператора Абоненту и (или) пользователю – посредством размещения в Личном кабинете и/или публикации таких изменений на Сайте Оператора, если иное не предусмотрено соответствующим пунктом Договора, настоящих Правил или отдельными Условиями оказания Услуг;

8.5.2. от Абонента Оператору – в письменной форме посредством подачи заявления Оператору в местах работы с Абонентами и (или) пользователями или отправки почтовой корреспонденцией, если иное не предусмотрено соответствующим пунктом Договора или Условий оказания Услуг.

8.6. Договор считается заключенным на неопределенный срок, если иное не указано в Договоре.

## **9. Адреса, реквизиты Оператора**

**Оператор:** Общество с ограниченной ответственностью «АВК-ВЕЛЛКОМ»

**Юридический адрес:** 140053, Московская область, г. Котельники, микрорайон Белая Дача, д.18

**Почтовый адрес:** 140053, Московская область, г. Котельники, микрорайон Белая Дача, д.62

**Банковские реквизиты:** ИНН 5027120657/ КПП 502701001, Р/сч. 40702810800000011118 в ВТБ 24 (ЗАО), К/сч. 30101810100000000716, БИК 044525716