

# Условия оказания услуг местной телефонной связи ООО «Региональные ТелеСистемы»

## РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1. Сфера действия

1.1. Настоящие Условия оказания услуг телефонной связи (далее - «Условия») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентами, пользующимися услугами связи (далее - «Услугами») и Оператором при оказании этих услуг.

1.2. Все услуги связи, в соответствии с настоящими Условиями, оказываются под товарным знаком «Региональные ТелеСистемы», который надлежащим образом зарегистрирован и охраняется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### 2. Термины и определения

2.1. Для целей настоящих Условий используются следующие основные термины и определения:

2.1.1. «Абонент» - физическое лицо (гражданин), индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, с которым Оператор заключил Договор об оказании услуг связи (далее - Договор) при выделении для этих целей абонентского номера (номеров);

2.1.2. Абонентская плата - это фиксированный платеж, который может устанавливать Оператор для абонента за доступ на постоянной основе к своей телекоммуникационной сети независимо от факта получения Услуг;

2.1.3. Абонентская линия - это канал связи, обеспечивающий передачу голоса в сетях с пакетной коммутацией по протоколу IP(в частности сеть Интернет), между узлом связи Оператора и пользовательским (оконечным) оборудованием.

2.1.4. «Абонентский номер» - выделяемый Абоненту вызывной номер из ресурса телефонной нумерации, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключенное к сети связи абонентское устройство или абонентский терминал;

2.1.5. «Абонентское устройство», «Абонентское оборудование» «Пользовательское (оконечное) оборудование»- находящаяся в законном владении Абонента совокупность аппаратных и программных средств, применяемых Абонентом при получении услуг электросвязи и используемых для формирования, передачи и хранения информации, а также для отправки и приёма сообщений (текстовых, голосовых, мультимедийных, видео и т.п.). Абонент, подключая абонентское устройство к сети связи Оператора, получает доступ к Услугам. Абонентское устройство должно содержать приложения (интерфейсы), позволяющие работать с технологиями, используемыми Оператором для оказания Услуг.

2.1.6. «Автоматическая система расчётов», «Биллинговая система», «Биллинг» - сертифицированная в соответствии с требованиями отрасли «Электросвязь» автоматическая система для учёта операций по оказанию услуг связи и их оплате;

2.1.7. «Баланс лицевого счёта» - величина, определяемая расчетным путём как разница между средствами внесёнными Абонентом (платежи Абонента) и средствами, списанными в порядке тарификации полученных Абонентом услуг и списанной абонентской платы;

2.1.8. «Добровольная блокировка абонентского номера» - полное или частичное приостановление оказания услуг Абоненту, ограничение или приостановление доступа к ряду услуг, оплачиваемых и потребляемых Абонентом, с использованием данного абонентского номера. Блокировка абонентского номера осуществляется Оператором по просьбе Абонента.

2.1.9. «Вызов» - действия, совершаемые Абонентом для установления соединения своего абонентского устройства или абонентского терминала с оконечным оборудованием или устройством, принадлежащим другим абонентам или пользователям, а также совокупность операций, порождаемых этими действиями, в сети электросвязи;

2.1.10. «Детализация», «Детализированный отчёт» - документ, формируемый автоматической системой расчётов Оператора в режиме реального времени, список вызовов и/или соединений, установленных Абонентом, а также полученных Абонентом других услуг. Детализация содержит информацию о периоде, за который она составлена, о виде полученных Абонентом услуг, о продолжительности соединений, тарификации соединений, дате и времени начала и окончания соединений, об абонентском номере, как вызывающего, так и вызываемого абонента или пользователя и т.п. Абонент осуществляет самостоятельный доступ к Детализации, используя личный кабинет Абонента;

2.1.11. «Договор» - соглашение между Абонентом и Оператором по форме, установленной Оператором, и включающего настоящие Условия, Бланки заказа, определяющее взаимные права и обязанности Сторон при оказании Услуг. Договор может заключаться Сторонами как в процессе прямого контакта уполномоченных представителей Сторон, их партнеров или агентов;

2.1.12. «Дополнительные услуги», «Дополнительные сервисы», «Сервисы» - услуги, оказываемые Оператором, неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности. Перечень и стоимость дополнительных услуг определяется Оператором;

2.1.13. «Единица тарификации телефонного соединения» - продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с абонента или пользователя услуг телефонной связи взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида;

2.1.14. «Лицевой счёт» - учётная запись, регистр аналитического учёта в автоматической системе расчётов Оператора, содержащая персональные данные Абонента и предназначенная для учёта оказания услуг связи Абоненту и поступивших от него платежей;

2.1.15. «Оператор» - юридическое лицо, которое является стороной по Договору с Абонентом и оказывает Абоненту услуги электросвязи на основании лицензий;

2.1.16. «Плата за установление соединения» - размер платежа, взимаемого за обеспечение возможности установления соединения. Размер платы за установление соединения определяется Тарифным планом;

2.1.17. «Подключение к сети связи» - услуга Оператора по обеспечению Абоненту доступа к сети связи Оператора;

2.1.18. «Представитель Оператора» - лицо, уполномоченное Оператором на совершение юридически значимых и прочих действий от имени Оператора;

2.1.19. «Расчётный период» - период равный одному календарному месяцу;

2.1.20. «Сеть связи Оператора» - технологическая система, включающая в себя средства коммутации, автоматическую систему расчётов и линии связи, необходимые для оказания Услуг Абонентам;

2.1.21. «Соединение» - установленное в результате вызова взаимодействие между абонентским устройством или абонентским терминалом, принадлежащим Абоненту, с окончательным оборудованием или устройством, принадлежащим другим абонентам или пользователям, позволяющее им обмениваться информацией;

2.1.22. «Стороны» - совместно Оператор и Абонент (-ы);

2.1.23. «Тарификация» - совокупность операций, осуществляемых автоматической системой расчётов Оператора, по списанию средств с лицевого счёта Абонента или снятию платы за полученные Услуги в соответствии с применяемым тарифным планом;

2.1.24. «Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор оказывает услуги связи Абоненту. Актуальная информация о действующих Тарифных планах размещена на web-сайтах Оператора: <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>, а также доступна в офисах продаж и обслуживания, по месту нахождения Оператора или его обособленных подразделений (филиалов);

2.1.25. «Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных для целей передачи голосовой информации» - одновременное наличие незадействованной смонтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных для целей передачи голосовой информации, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать

абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием

2.1.26. «Условия» - настоящий документ, а также все приложения к нему, включенные в настоящий документ в виде ссылки, а также возможные дополнения и изменения к ним, оформленные в соответствии с положениями настоящего документа;

2.1.27. «Услуги» - в рамках настоящего документа под услугами понимаются услуги связи, оказываемые Оператором на территории Российской Федерации, а также иные сопряженные с ними услуги (дополнительные услуги, сервисное обслуживание, информационно-справочное обслуживание и др.);

2.1.28. «Услуги связи» - деятельность по приёму, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи;

2.1.29. «Личный кабинет Абонента» - разделы сайта Оператора, к которым Абонент получает доступ после введения своего кода авторизации. Получает доступ к статистической информации по получаемым Услугам, получает доступ к Услугам, при наличии технической возможности Оператора.

### **3. Регулирование**

3.1. Заключенные в соответствии с настоящими Условиями Договоры подлежат исполнению и толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации. К отношениям, возникшим в соответствии с настоящим Условиями, применяются нормы права Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами.

3.2. Настоящие Условия разработаны в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг телефонной связи (утв. постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 №1342) и другими законодательными актами, регулирующими отношения Сторон в ходе оказания Услуг.

3.3. Настоящие Условия устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

3.4. Если отдельным соглашением между Абонентом и Оператором установлены иные правила предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Условиями, применяются правила отдельного соглашения.

3.5. Ни одна из Сторон не может переуступить свои права и обязанности по Договору без согласия другой Стороны.

3.6. Услуги связи предоставляются Оператором на основании Лицензий Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- «Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа» от 02.06.2013 №117077;
- «Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации» от 02.06.2013 №117076.

3.7. Взаимоотношения Оператора связи с Абонентом, возникающие при оказании услуг связи на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

## **РАЗДЕЛ II. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

### **4. Сведения об Абоненте**

4.1. При заключении Договора, его расторжении или изменении его условий лицо, имеющее намерение совершить указанные действия, представляет Оператору личные данные, достоверность которых подтверждается нижеперечисленными документами:

4.1.1. Лицо, уполномоченное на совершение действий в интересах юридического лица, представляет Оператору:

- Документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов юридического лица при заключении договора;
- Свидетельство о государственной регистрации юридического лица или его нотариально удостоверенную копию.

4.1.2. Индивидуальный предприниматель представляет Оператору документ, удостоверяющий его личность, свидетельство о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя или его нотариально удостоверенную копию.

4.1.3. Граждане представляют Оператору документ, удостоверяющий личность.

4.2. В случае отмены доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения операций по настоящему Договору представителю Абонента, Абонент обязан незамедлительно устно и в течение 3 (трёх) календарных письменно уведомить об этом Оператора. До момента получения Оператором письменного заявления об отмене доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения операций по Договору представителю Абонента, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя Абонента, действующего на основании такой доверенности или такого документа, считаются надлежащим образом исполненными.

## 5. Порядок заключения и изменение условий Договора

5.1. Услуги оказываются на основании возмездного договора об оказании услуг связи, заключаемого между Абонентом и Оператором.

5.2. Договор, при технической возможности, оформляется путём заполнения типовой формы в двух экземплярах и подписывается Сторонами. Один экземпляр передаётся Абоненту. Договор считается заключённым с момента подписания Сторонами. Настоящие Условия и Бланк заказа являются неотъемлемой частью Договора. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Условиями.

5.3. Договор содержит следующие данные:

- Дата и место заключения Договора;
- Наименование (фирменное наименование) и место расположения Оператора;
- Реквизиты расчётного счёта Оператора;
- Сведения об Абоненте:
  - для гражданина: сведения об абоненте - фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность;
  - для индивидуального предпринимателя: сведения об абоненте - фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя, индивидуальный номер налогоплательщика;
  - для юридического лица: наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения (юридический адрес и адрес фактического нахождения), основной государственный регистрационный номер, индивидуальный номер налогоплательщика;
- Срок действия Договора;
- Согласие (отказ) Абонента на предоставление ему доступа к услугам связи, оказываемым другими операторами связи;
- Адрес Абонента и способ доставки документов Абоненту;
- Назначенный Абоненту Абонентский номер из выделенного Оператору ресурса нумерации (географически определяемой зоны нумерации - АВС-номер).
  - Адрес установки оборудования;
  - Вид (тип) оборудования;
  - Схему включения оборудования;
  - Состав оказываемых Услуг;
  - Применяемый Тарифный план;
  - Порядок, сроки и форма расчётов;
  - Систему оплаты Услуг.

5.4. В соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ, Абонент дает Оператору согласие на обработку своих персональных данных, указанных при заключении Договора, а также сообщаемых впоследствии (в отношении Абонентов — юридических лиц — на обработку персональных данных своих сотрудников и представителей, переданных Оператору в связи с заключением и исполнением Договора) и иных сведений о себе как об абоненте Оператора, в том числе, согласие на их сбор,

систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам для взыскания задолженности), обезличивание, блокирование, уничтожение. Согласие дается с целью надлежащей реализации Оператором своих прав и обязанностей в отношении Абонента, а также проверки выполнения Абонентом условий Договора и применимого законодательства, на срок, предусмотренный законодательством РФ для хранения подобной информации.

5.5. Оказание Абоненту консультативной помощи осуществляется информационно-справочной службой Оператора, по телефону: +7(4722) 42-42-03.

5.6. Оператор приступает к оказанию Услуг непосредственно после заключения Договора, но не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты, внесения Абонентом единовременной платы за подключение, предусмотренной настоящими Условиями и бланком заказа.

По факту подключения к сети связи Сторонами составляется соответствующий Акт выполненных работ, который подписывается Сторонами либо уполномоченными представителями Сторон.

Начисление абонентской платы за пользование Услугами начинается со дня подписания акта выполненных работ (бланка заказа, в случае изменения договорных отношений).

## **6. Срок действия Договора**

6.1. Договор действует в течение года с момента его подписания, если иное не установлено соглашением Сторон. В случае если ни одна из Сторон в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до истечения срока действия Договора не изъявит желания расторгнуть Договор, Договор считается продленным на каждый последующий год на прежних условиях.

6.2. Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному соглашению Сторон.

6.3. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных ему Услуг:

6.3.1. Путем письменного уведомления Оператора о своём намерении расторгнуть Договор не менее чем за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты прекращения действия Договора.

6.3.2. Путем бездействия. Под бездействием Стороны понимают отсутствие денежных средств на Лицевом счете Абонента более 180 (сто восемьдесят) дней подряд.

6.4. В случае расторжения Договора по своей инициативе Абонент имеет право обратиться к Оператору с заявлением о возврате средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств в течение 30 (тридцати) дней с момента получения такого заявления.

6.5. Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных действующим в Российской Федерации законодательством, настоящими Условиями.

## **РАЗДЕЛ III. ОБЪЁМ, ПЕРЕЧЕНЬ И КАЧЕСТВО УСЛУГ**

### **7. Перечень услуг, оказываемых Абоненту**

7.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги, соответствующие условиям выданных Лицензий на услуги связи.

7.2. Оператор оказывает Услуги в соответствии с настоящими Условиями оказания услуг.

7.3. Услуги оказываются Абоненту в объёме и с параметрами, установленными настоящими Условиями, Договором и Бланком заказа.

7.4. Заказ на изменение перечня, объёма и параметров Услуг может быть передан Оператору в виде Бланка заказа или заявления.

7.5. Оказание Услуг может сопровождаться с согласия Абонента оказанием Оператором Дополнительных услуг. Перечень Дополнительных услуг, оказываемых Абоненту, определяется условиями Лицензий по связи, возможностями сети связи Оператора и заказами Абонента.

7.6. Отдельные Услуги могут оказываться Абоненту при условии соответствия его абонентских устройств специальным техническим требованиям, необходимым для оказания таких Услуг.

7.7. Для получения отдельных Услуг Абонент самостоятельно приобретает необходимые абонентские устройства.

## **8. Идентификация Абонента и средства взаимодействия с Оператором**

8.1. Идентификаторами Абонента в сети связи Оператора являются:

8.1.1. Абонентский номер.

8.1.2. Коды авторизации:

- Логин (номер лицевого счёта Абонента может выполнять роль его Логина);
- Пароль.

8.2. Абонентский номер - вызывной номер из ресурса номерной ёмкости Оператора - выдаётся Абоненту на срок действия договора.

8.3. Коды авторизации автоматически формируются биллинговой системой Оператора и выдаются Оператором Абоненту при заключении Договора.

8.4. Коды авторизации используются для обеспечения Абонента авторизованным доступом к автоматическим службам поддержки Услуг - личному кабинету Абонента и доступом к Услугам (в случае наличия технической возможности).

8.5. Любые запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору через электронные средства с использованием кодов авторизации, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии представителя Оператора.

## **9. Качество Услуг**

9.1. Оператор предоставляет Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерыва за исключением необходимых ремонтных и профилактических работ, в соответствии с условиями лицензий на оказание услуг связи.

Оператор предварительно уведомляет Абонента установленными настоящими Условиями способами о планируемых профилактических и регламентных работах. Максимальное время проведения таких работ составляет 8 (восемь) часов в месяц. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг.

9.2. Оператор предоставляет Услуги надлежащего качества и с соответствующими эксплуатационными характеристиками, принятыми в отношении оказания услуг электросвязи.

9.3. Оператор осуществляет регулярную проверку качества связи и модернизацию своих технических средств, с целью обеспечения бесперебойного круглосуточного оказания Услуг.

## **РАЗДЕЛ IV. РАСЧЁТЫ СТОРОН**

### **10. Цены и тарифы на Услуги**

10.1. Тарифы на все виды Услуг определяются Оператором самостоятельно. Для всех Услуг, предоставляемых на территории Российской Федерации, тарифы устанавливаются в рублях, с учетом НДС – 18%.

10.2. Стоимость Услуг включает в себя:

- единовременную плату за подключение;
- единовременную плату за дополнительные Услуги, в соответствии спреЙскурантом.
- ежемесячную плату за Услуги.

10.3. Тарифы на Услуги указываются на web-сайтах Оператора: <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>.

10.4. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять размер тарифов, принципы тарификации, виды тарификации, единицу тарификации и порядок оплаты неполной единицы тарификации при условии предварительного извещения Абонента, сделанного установленными настоящими Условиями способами.

10.5. Оператор вправе устанавливать скидки для Абонентов к действующим тарифным планам, исходя из количества оплаченных Абонентом Услуг и других параметров, связанных с выполнением Абонентом определённых условий настоящего Договора. Скидки устанавливаются для Абонентов в постоянных или временных акциях, условия которых доводятся до всеобщего сведения установленными настоящими Условиями способами.

10.6. Оказанные Услуги тарифицируются исходя из продолжительности телефонного соединения, количества потреблённых Услуг, количества хранимой информации по числу единиц тарификации, а также в зависимости от иных условий, определённых Тарифным планом и действующим в Российской Федерации законодательством.

10.7. Продолжительность телефонного соединения на сети связи Оператора отсчитывается, начиная с 1 (первой) секунды ответа вызываемого абонента или устройства, ответ которого приравнивается к ответу Абонента, и заканчивая моментом подачи сигнала отбоя соединения вызывающим или вызываемым абонентским устройством.

10.8. К абонентским устройствам, сигнал которых приравнивается к ответу вызываемого абонента, приравниваются:

- модем;
- факсимильный аппарат;
- оборудование с функцией автоответчика;
- телефонный аппарат с функцией автоматического определителя номера;
- учрежденческая телефонная станция;
- иное оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие и обеспечивающее и (или) имитирующее обмен информацией.

10.9. Для корректного завершения вызова на телефонной сети Абоненту необходимо нажать клавишу окончания вызова в соответствии с инструкцией его абонентского устройства.

## **11. Учёт услуг и расчеты Сторон**

11.1. Оператор ведёт непрерывный и сплошной учет объёма оказанных Абоненту Услуг. Начисление или списание средств с лицевого счёта Абонента происходит в режиме реального времени в соответствии с данными, получаемыми от биллинговой системы Оператора.

11.2. Абонент вносит на лицевой счет авансовый платеж, с которого Оператор списывает платежи за оказанные Услуги.

11.3. Месячная абонентская плата списывается с лицевого счета Абонента первого числа каждого месяца за полный календарный месяц.

В случае отсутствия авансового платежа в размере полной абонентской платы, Оператор прекращает Абоненту предоставление услуг, возобновление предоставления доступа к Услугам производится после пополнения баланса.

11.4. Если подключение было произведено не с первого числа месяца, размер платы за услуги в месяце подключения определяется исходя из фактически потребленных услуг в месяце подключения, включая день подключения.

11.5. Безусловным подтверждением факта оказания Абоненту Услуг является Детализация, формируемая автоматически биллинговой системой Оператора.

11.6. В расчётах с Абонентами при оплате ими Услуг Оператор использует авансовый метод расчётов.

11.7. Абонент самостоятельно контролирует и поддерживает положительный баланс своего лицевого счета, своевременно производя необходимые авансовые платежи в соответствии с условиями Договора.

11.8. Оплата оказываемых Абоненту Услуг связи осуществляется посредством наличных и безналичных расчетов в соответствии с тарифами и (или) тарифными планами Оператора связи.

Способы оплаты Услуг связи размещаются на web-сайтах Оператора: <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>.

11.9. Проведение работ указанных в п.16.1.2. осуществляется силами Оператора, с использованием собственных материалов и оборудования, за единовременную плату, производимую Абонентом в соответствии с ценами, утвержденными прейскурантом.

Оплата за дополнительные работы указанные в п.16.1.2. утвержденные прейскурантом оплачиваются для Абонентов юридических лиц - на основании выставленного счета до начала проведения работ, оплата расходного материала производится по факту выполнения работ, в соответствии с актом выполненных работ (для Абонентов юридических лиц - на основании выставленного счета). Срок оплаты для Абонентов юридических лиц устанавливается в течение 5 рабочих дней, с момента подписания акта выполненных работ, для физических лиц – непосредственно после подписания акта выполненных работ, в момент подключения Услуги.

11.10. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств, подлежащих оплате на расчетный счет либо в кассу Оператора связи.

11.11. По окончании действия Договора, по любым основаниям, Абонент обязан в течение 10 (Десяти) рабочих дней произвести оплату в полном объеме всех полученных на момент расторжения Договора и не оплаченных ранее Услуг связи и иных услуг, предусмотренных Договором.

## 12. Документы

12.1. Счет-фактура, акт выполненных работ или универсальный передаточный документ выставляются на последнее число текущего месяца в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Счет-фактура, акт выполненных работ или универсальный передаточный документ, за проведение работ, указанных в п.11.9 настоящих Условий, выставляются по факту их выполнения.

12.2. Абонент имеет возможность самостоятельно в режиме реального времени посредством личного кабинета:

- Контролировать состояние реестра поступивших платежей и пополнений лицевого счёта.
- Просматривать, скачивать из биллинговой системы в электронном виде и распечатывать детализацию за любой требуемый учётный период.

12.3. Если Абонент является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, Оператор выставляет Абоненту счет на оплату Услуг по настоящему договору и до 25 (двадцать пятого) числа месяца, предшествующему месяцу подлежащему оплате, направляет его на адрес электронной почты Абонента, указанный в п.1.9. Договора. В случае не указания Абонентом п.1.9. Договора адреса электронной почты, доставка счета на оплату Услуг осуществляется Оператором связи в порядке и сроки, предусмотренные п. 12.4. Условий. Неполучение Абонентом счета на оплату Услуг по Договору не освобождает Абонента от надлежащего исполнения обязательств по оплате стоимости Услуг.

Если Абонент является физическим лицом, с повременной системой оплаты, Оператор выставляет Абоненту счет на оплату Услуг по настоящему договору и до 25 (двадцать пятого) числа месяца, предшествующему месяцу подлежащему оплате, направляет его на почтовый адрес или адрес электронной почты Абонента, указанный в п.1.9. Договора.

12.4. Оператор связи направляет Абоненту акт выполненных работ или универсальный передаточный документ, счет-фактуру, а также оригинал счета на оплату Услуг до 25 (двадцать пятого) числа месяца, следующего за отчетным. Способ доставки указанных в настоящем пункте договора документов указывается Абонентом в п.1.9. Договора.

12.5. Акт сверки формируется и высылается в адрес Абонента по дополнительному требованию Абонента – юридического лица.

12.6. Абонент имеет возможность запросить детализацию исходящих звонков за период от 1 (одного) календарного дня до 6 (шести) месяцев, предшествующих текущей дате. Предоставление Абоненту детализации на бумажном носителе и дубликатов актов выполненных работ, является дополнительной услугой Оператора, оказываемой за отдельную стоимость, согласно прейскуранта.



## РАЗДЕЛ V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 13. Права Абонента

13.1. Абонент имеет право:

13.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых Услугах, условиях действия Договора, применяемых тарифных планах.

13.1.2. Получать по согласованию с Оператором и за отдельную плату детализацию по всем видам Услуг.

13.1.3. Отказаться от оплаты Услуг, оказанных ему без согласования или не предусмотренных Договором.

13.1.4. Заблокировать абонентский номер. При этом предоставление Услуг с использованием абонентского номера приостанавливается на весь период его блокировки. Максимальный срок блокировки не может превышать 180 (сто восемьдесят) календарных дней и определяется балансом лицевого счёта Абонента и размером абонентской платы, уставленной тарифным планом для заблокированных абонентских номеров. Блокировка абонентского номера является платной услугой Оператора.

13.1.5. Осуществлять авторизованный доступ к разделам биллинговой системы Оператора, являющимся автоматическими службами поддержки Услуг (личный кабинет Абонента). При этом Абонент согласен с тем, что все его самостоятельные действия в автоматических службах поддержки Услуг, в том числе: смена собственных персональных данных, смена первоначально выбранного тарифного плана, изменение индивидуальных настроек Услуг, заказ и получения доступа к Услугам, в том числе и к платным и т.п., являются распоряжениями Абонента, данными Оператору с просьбой изменить условия действующего Договора. Каждое такое распоряжение приравнивается к письменному заявлению Абонента, которое после подтверждения Абонентом своих действий, сделанного путём нажатия клавиш «ОК», «Сохранить» или аналогичных по смыслу на интерфейсах автоматических служб поддержки Услуг, принимается Оператором и влечет изменение условий действующего Договора.

13.1.6. По письменному заявлению изменить адрес подключения абонентского номера на другой адрес отличный от указанного в Бланке заказе и находящийся во владении или пользовании абонента.

13.1.7. Изменить (приостановить) набор используемых услуг с первого числа каждого месяца, оформив письменно заявку не менее чем за 10 рабочих дней до начала следующего месяца.

13.1.8. Требовать перерасчет денежных средств вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, вследствие непредоставления услуг телефонной связи не по вине Абонента или предоставления их ненадлежащего качества.

### 14. Обязанности Абонента

14.1. Абонент обязан:

14.1.1. Соблюдать положения настоящих Условий и других соглашений Сторон.

14.1.2. Самостоятельно поддерживать положительный баланс своего лицевого счета. В полном объёме и в сроки, установленные настоящим договором, вносить авансовые платежи Оператору за Услуги и своевременно погашать задолженность в случае её возникновения.

14.1.3. Обеспечить специалистам Оператора доступ на территорию Объекта и возможность выполнения необходимых профилактических и (или) ремонтных работ.

14.1.4. Сообщать оператору связи о прекращении своего права владения и (или) пользования телефонизированным помещением;

14.1.5. Использовать в качестве оконечной аппаратуры только оборудование, имеющее документы о подтверждении соответствия установленным требованиям, и не использовать предоставленные линии и средства связи в режимах, приводящих к сбоям и ухудшению качества связи в сети Оператора и сетях общего пользования.

Содержать абонентские устройства в исправном состоянии. Предпринимать меры по защите абонентских устройств от вредоносного программного обеспечения. Соблюдать правила пользования абонентскими устройствами.

14.1.6. Не передавать права на предоставляемые Абоненту в рамках Договора Услуги связи, использование выделенных телефонных номеров и соединительных линий третьим лицам без предварительного письменного согласия на то Оператора, и не оказывать третьим лицам каких-либо услуг с использованием сети Оператора.

14.1.7. Не подключать к одной абонентской линии связи более одного абонентского устройства.

14.1.8. Возместить Оператору понесенные им расходы по устранению повреждений линий связи, произошедших по вине Абонента.

14.1.9. При обнаружении аварийных ситуаций, перерывов в оказании или ухудшении качества Услуг связи незамедлительно обращаться в техническую службу поддержки Оператора по телефону: +7(4722) 42-42-03, для принятия Оператором надлежащих мер по ликвидации аварийной ситуации и поддержанию надлежащего качества предоставляемых Услуг связи.

14.1.10. Абонент-юридическое лицо предоставляет Оператору при заключении Договора и в дальнейшем, не позднее 10 (десятого) числа первого месяца каждого квартала, заверенный уполномоченным представителем Абонента список лиц, использующих абонентское устройство, в котором указаны их фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты документа, удостоверяющего личность эти лиц. В случае изменения фактических пользователей оборудования юридического лица - представлять сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда об этом стало известно. Форма сведений указана в Приложении №1 к Договору.

14.1.11. Для всех кодов авторизации, выданных Оператором Абоненту при заключении Договора, соблюдать режим коммерческой тайны и принимать меры по ограничению к ним доступа третьих лиц. Незамедлительно сообщать Оператору об утере (разглашении) кодов авторизации.

14.1.12. При заключении договора Абонент обязан предоставить Оператору достоверные сведения о своих персональных данных.

14.1.13. В случае заключения Договора на оказание услуг связи вне офиса Оператора, Абонент обязан не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента заключения/изменения Договора либо в течение 2 (двух) календарных дней с момента предъявления Оператором соответствующего требования, передать Оператору подписанный оригинал Договора с обязательным указанием собственных персональных данных, и оригинал заполненной и подписанной формы Бланка заказа.

14.1.14. Не производить какие-либо несанкционированные действия в сети Оператора, в том числе направленные на получение несанкционированного доступа к персональным данным других Абонентов, к базам данных Оператора, к программному обеспечению Оператора, модифицирование которого может создать угрозу нормального функционирования сети Оператора, не совершать иных действий, могущих нанести вред Оператору связи, другим Абонентам и/или третьим лицам.

14.1.15. Не злоупотреблять правами, предоставленными ему по Договору, в том числе не использовать Услуги для совершения противоправных действий.

14.1.16. Использовать Услуги исключительно для нужд конечного потребителя услуг электросвязи, но не для извлечения прибыли другими операторами связи путем продажи трафика, обслуживания средств коллективного доступа или осуществления иных форм межоператорского взаимодействия.

14.2. Абонент осознаёт коммерческую ценность кодов авторизации в силу их неизвестности третьим лицам и обязуется соблюдать для полученных кодов авторизации режим коммерческой тайны. Оператор не несет ответственности за убытки, причиненные Абоненту и возникшие в результате известности кодов авторизации третьим лицам.

## **15. Права Оператора**

15.1. Оператор имеет право:

15.1.1. Отказаться от заключения или исполнения Договора в случае отсутствия технической возможности оказания услуг и/или в случае использования Абонентом абонентского устройства, не соответствующего установленным Оператором требованиям.

15.1.2. В одностороннем порядке вносить изменения и/или дополнения в Договор, Условия оказания услуг с предварительным уведомлением Абонента через web-сайты Оператора: <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>, и/или иным доступным для Оператора способом, установленным настоящими Условиями, но не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты вступления таких изменений в силу.

15.1.3. В одностороннем порядке инициировать предоставление Абоненту дополнительной информации путём уведомления Абонента в текстовом или голосовом виде и/или посредством рассылки электронной почты или факсимильных сообщений.

15.1.4. В одностороннем порядке заменить абонентский номер в случае, если продолжение оказания Услуг с использованием предоставленного первоначально абонентского номера невозможно, но предварительно уведомив Абонента не позднее чем за 60 (шестьдесят) дней до указанного изменения. Такая замена абонентского номера производится бесплатно.

15.1.5. Приостановить оказание Услуг по Договору вплоть до момента выполнения Абонентом требований по устранению следующих нарушений:

- Несвоевременное внесение Абонентом платежей за получаемые им Услуги и недостаточность средств на лицевом счёте Абонента;
- Непредоставление Абонентом в ходе заключения Договора оригинала заполненной и подписанной формы Бланка заказа и подписанного оригинала Договора, а также непредоставление или предоставление недостоверных сведений о себе;
- Подключение Абонентом абонентских устройств или установки программного обеспечения, не соответствующих установленным требованиям и нарушающим работу сети Оператора, что отражается на качестве Услуг;
- Причинение вреда Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам, а также иные случаи злоупотребления Абонентом правами, предоставленными ему настоящими Условиями и Договором;
- Установление Оператором факта использования Услуг не для нужд конечных потребителей услуг электросвязи, а для извлечения прибыли другими операторами связи путем продажи трафика, осуществления серийного доступа к модемному пулу, обслуживания средств коллективного доступа или осуществления иных форм межоператорского взаимодействия;
- Совершение Абонентом действий, имеющих признаки уголовного преступления (мошенничество и т.д.) или административного проступка по обоснованному постановлению органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, постановлению прокурора или по решению суда;
- Неисполнение Абонентом обязательств, налагаемых на него действующим в Российской Федерации законодательством, как на потребителя услуг электросвязи;

После приостановления оказания Услуг абонентские номера, выделенные ранее Абоненту, резервируются за ним на срок не более чем на 30 (тридцать) календарных дней или, по усмотрению Оператора, вплоть до принятия Абонентом мер по устранению причин, приведших к приостановлению. Если в течение указанного срока Абонент не устранил причины приостановления, то абонентский номер снимается с резервирования и Договор считается расторгнутым. При этом Оператор оставляет за собой право передать абонентский номер любому другому лицу без дополнительного уведомления об этом Абонента. Возникшая у Абонента задолженность перед Оператором подлежит взысканию в установленном законодательством порядке.

15.1.6. Приостанавливать обслуживание Абонента на период проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.

15.1.7. Требовать от Абонента исполнения условий Договора и действующего законодательства Российской Федерации.

15.1.8. Изменять форму и порядок расчетов за Услуги связи, известив Абонента за один месяц до вступления изменений в силу через web-сайтах Оператора: <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>.

15.1.9. Осуществлять иные действия, предусмотренные (либо не запрещенные) Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

15.2. Оператор не гарантирует:

- Возможности информационного обмена с теми узлами и серверами, которые временно или постоянно недоступны;
- Абсолютной бесперебойности доступа к Услугам.

## 16. Обязанности Оператора

16.1. Оператор обязан:

16.1.1. Предоставлять Услуги связи с надлежащим качеством, в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Условиями, лицензией и Договором.

16.1.2. Осуществить выделение абонентского номера, регистрацию учетной записи абонента на оборудовании и в биллинговой системе, а также произвести подключение окончательного оборудования Абонента, в соответствии с прейскурантом.

16.1.3. Возобновлять оказание услуг телефонной связи абоненту в течение 3 дней со дня получения оплаты от Абонента или предоставления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг связи (в случае приостановления оказания Услуг связи за нарушение сроков оплаты оказанных ему Услуг связи).

16.1.4. Предоставлять Абоненту или любому иному лицу необходимую для заключения и исполнения Договора информацию путем размещения ее на web-сайтах Оператора <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>, и/или в офисах обслуживания Оператора, и/или по телефону доступа к информационно-справочной службе Оператора +7(4722) 42-42-03, и/или в уполномоченных Оператором местах работы с абонентами, а также иными способами. Оператор не несет ответственности, если Абонент или иное любое лицо по своей воле не воспользовались возможностью получения необходимой им информации из указанных источников.

16.1.5. Обеспечить защиту персональных данных Абонентов и тайну телефонных переговоров, передаваемых по сети связи Оператора в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

16.1.6. Предоставить бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление справочной информации о тарифах на услуги телефонной связи, о состоянии лицевого счета Абонента, в том числе о задолженности по оплате услуг телефонной связи;
- предоставление информации о зоне обслуживания своей сети связи;
- прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи.

16.1.7. Бесплатно и круглосуточно обеспечивать Абоненту возможность вызова экстренных оперативных служб на территории оказания услуг связи, посредством набора номеров или номера, единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы (служб). При этом Оператор не несет ответственности за деятельность таких экстренных служб и не отвечает за своевременность их действий и качество.

16.1.8. Предоставлять Абонентам иную дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг.

16.1.9. Устранять в сроки, установленные Оператором связи, неисправности, препятствующие пользованию услугами связи, безвозмездно, если они произошли по вине Оператора. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, размещается на web-сайтах Оператора: [www.belrts.ru](http://www.belrts.ru), <http://www.rtska.ru>;

16.1.10. Охранять как конфиденциальную любую информацию об Абоненте, полученную им в результате исполнения Договора - как в течение всего срока исполнения Договора, так и в течение трех лет после его расторжения.

16.1.11. Не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов, принципов тарификации, видов тарификации, единицы тарификации, порядка оплаты неполной единицы тарификации Услуг связи извещать об этом Абонентов через web-сайты Оператора: <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>.

## РАЗДЕЛ VI. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

### 17. Ответственность Сторон

17.1. Каждая из Сторон несет ответственность перед другой Стороной за ущерб, причиненный неисполнением, или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, с учетом условий возникновения ответственности и ограничения ее пределов, указанных в настоящих Условиях.

17.2. Ответственность Оператора, если таковая будет иметь место вследствие перерывов в оказании Услуг по вине Оператора, включая временное снижение качества связи и/или отказ технических средств, не может превышать сумму абонентской платы, приходящуюся на время фактического неоказания Услуг. Факт невозможности получения Услуг Абонентом должен быть подтвержден документально.

17.3. Абонент несет ответственность перед Оператором в случаях:

17.3.1. Неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг связи.

17.3.2. Несоблюдение правил эксплуатации оборудования;

17.3.3. Несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

17.4. Оператор несет ответственность в случае возникновения перерывов в предоставлении Услуг по его вине на срок более 4 (четырёх) часов подряд. В этом случае Оператор связи обязан соразмерно уменьшить Абоненту плату за пользование абонентской линией за период, в котором произошли перерывы связи. Период прерывания определяется с момента уведомления Оператора Абонентом и должен быть подтвержден средствами контроля Оператора.

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

17.6. По косвенному ущербу или выгоде, упущенной Абонентом, Оператор ответственности не несет.

17.7. Оператор не несет ответственности за перерывы связи, обусловленные:

- Самостоятельной установкой Абонентом и эксплуатацией или техническим обслуживанием любых каналов и средств связи, не согласованных с Оператором, не сертифицированного оборудования или нелегализованного программного обеспечения, а также приёмом или передачей информации посредством таких каналов и средств связи, оборудования или программного обеспечения;

- Состоянием сетей связи других операторов телефонной связи, пейджинговой связи, сотовой подвижной связи, интернет-провайдеров, прочих лиц, которые находятся вне компетенции Оператора связи;

- Использованием Услуги для извлечения прибыли другими операторами связи путем продажи трафика, обслуживания средств коллективного доступа или осуществления иных форм межоператорского взаимодействия.

17.8. Оператор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Абонентом, если будет доказано, что перерыв связи произошел по вине Абонента.

17.9. Оператор не несёт ответственности за понесённый Абонентом ущерб, который вызван утратой Абонентом кодов авторизации, либо несоблюдением Абонентом режима коммерческой тайны для кодов авторизации.

17.10. Оператор не несёт ответственности в случае, если качество предоставляемых Абоненту Услуг в силу технологических и конструктивных особенностей сети зависит от устойчивости, надежности функционирования сетей и средств связи других операторов связи, качества услуг присоединения и пропуска трафика, предоставляемых Оператору, а также от качества услуг третьих лиц.

17.11. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, диверсии, грозы или изменений законодательства Российской Федерации, возникших после заключения Договора, при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение договорных обязательств.

17.12. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, срок исполнения договорных обязательств соразмерно откладывается на время действия соответствующих обстоятельств.

17.13. В тех случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы действуют более двух месяцев или когда при наступлении таких обстоятельств есть основания полагать, что они будут действовать более этого срока, стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для них способов исполнения Договора, и достижения соответствующей договоренности.

17.14. Положения ст. 317.1 ГК РФ о начислении процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами не применяются к взаимоотношениям Сторон в рамках Договора.

## **18. Обязательные требования по информационной безопасности и защите от взлома персональных данных**

18.1. Пароль SIP-ID является конфиденциальным и не подлежит разглашению третьим лицам, в т. ч. и сотрудникам Оператора. Пароль SIP-ID должен отвечать требованиям безопасности к паролям\*.

18.2. При вводе данных SIP-ID в VoIP-шлюзах, программных или аппаратных SIP-телефонах необходимо удостовериться, что эти данные не станут доступны третьим лицам.

18.3. При использовании SIP-ID в программном телефоне, а также при настройке оборудования с персонального компьютера необходимо быть уверенным, что компьютер обладает антивирусной защитой от различных троянских программ и вирусов.

18.4. В случае наличия web-интерфейса у VoIP-устройства необходимо задать новый (отличный от значения по умолчанию) логин и пароль доступа к настройкам VoIP-устройства, с учетом требований безопасности к паролям\*. При наличии возможности запрета доступа к web-интерфейсу с внешних IP-адресов (со стороны WAN-порта) - запретить такой доступ.

18.5. В случае наличия Telnet - интерфейса у VoIP-устройства, его необходимо отключить либо установить устойчивый к взлому пароль\*.

18.6. В зависимости от модели оборудования ограничить доступ к устройству только с адресного пространства Оператора, с которого разрешается принимать запросы.

18.7. Произвести настройки для взаимодействия по протоколу SIP только с SIP-Proxy Оператора, если настройки оборудования Абонента или ПО предоставляют такую возможность.

18.8. При подключении оборудования на внешний IP-адрес сменить локальный порт по умолчанию 5060 на любой другой (желательно выше 6000).

18.9. В случае подозрения во взломе оборудования или в несанкционированном использовании логинов и паролей третьими лицами, Абоненту необходимо незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Оператора для произведения блокировки скомпрометированных учетных записей.

По факту обращения Абонента оформляется заявка, при создании которой до блокировки учетных записей Абонент предоставляет в техническую поддержку Оператора конфигурационные файлы от взломанного устройства, содержимое лог-файлов при их наличии, а так же иную информацию (например, логи брандмауэра и т.п.). Непредставление указанной информации приводит к увеличению сроков рассмотрения заявок.

**\*Требования безопасности к паролю:**

Пароль должен:

- Содержать не менее 10 символов;
- Содержать символы, набранные в разных регистрах;
- Помимо латинских букв, содержать также цифры, знаки препинания и/или специальные символы;
- Не являться словом из словаря, сленгом, диалектом, жаргонизмом;
- Не являться персональными данными (имена, адреса, даты рождения, телефоны и т.п.).

Невыполнение хотя бы одного из требований означает полную ответственность Абонента за свои данные.

## **19. Уведомления Сторон**

19.1. Любые сообщения или уведомления в адрес Оператора, сделанные Абонентом – юридическим лицом с целью исполнения Договора, должны составляться в письменном виде и направляться по электронной почте или факсом в адрес Оператора. Все уведомления или сообщения должны также дополнительно подтверждаться в течение 7 (семи) дней (по дате квитанции почтовой организации) курьерской или заказной почтой.

Любые сообщения или уведомления в адрес Оператора, сделанные Абонентом – физическим лицом с целью исполнения Договора, должны составляться в абонентском отделе Оператора, с представлением Оператору документа, удостоверяющего личность.

19.2. Любые сообщения или уведомления в адрес конкретного Абонента, сделанные Оператором с целью исполнения Договора, должны составляться в письменном виде и направляться по электронной почте или факсом в адрес Абонента. Все уведомления или сообщения могут также дополнительно подтверждаться в течение 7 (семи) дней (по дате квитанции почтовой организации) курьерской или заказной почтой.

19.3. Любые сообщения или уведомления, сделанные Оператором с целью исполнения Договора, и направленные в адрес одновременно всех Абонентов или в адрес неопределённого числа любых иных лиц, составляются путём размещения информации на web-сайтах Оператора: <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>, и/или в офисах обслуживания Оператора, и/или через информационно-справочную службу Оператора: +7(4722) 42-42-03, и/или в уполномоченных Оператором местах работы с абонентами, а также иными общепринятым способом.

19.4. Оператор не несет ответственности, если Абонент или любое иное лицо по своей воле не воспользовались возможностью получать необходимую им информацию из указанных источников.

## **20. Порядок предъявления претензий и исков**

20.1. Рассмотрение претензии Абонента осуществляется в порядке, установленным действующим в Российской Федерации законодательством.

20.2. Абонент вправе обжаловать любые решения и действия (бездействие) Оператора, касающиеся оказания Услуг. При этом Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию.

20.3. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день её поступления Оператору. Книга жалоб и предложений Оператора находится в офисах обслуживания и выдаётся Абоненту по его первому требованию.

20.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг телефонной связи, 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.

20.5. К претензии прилагаются копия Договора и Бланка заказа, а также иные документы, необходимые для рассмотрения претензии по существу, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору.

20.6. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 (шестидесяти) дней от даты регистрации претензии.

20.7. Ответ о результатах рассмотрения Оператором претензии направляется предъявившему ее Абоненту по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

20.9. В случае признания Оператором требований Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги телефонной связи денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от оказания Услуг, обоснованными, такие требования подлежат удовлетворению в десятидневный срок от даты принятия Оператором решения об удовлетворении претензии.

20.10. При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд по месту расположения Оператора или его филиала, иного обособленного подразделения.

20.11. Спор может быть передан на рассмотрение судебной инстанции лишь после соблюдения претензионного порядка его решения.

20.12. Рассмотрение споров о защите прав потребителей производится в суде в соответствии с действующим в Российской Федерации законодательством. Рассмотрение споров между Сторонами осуществляется в судебном порядке по месту нахождения Оператора или его филиала и/или иного обособленного подразделения.

## **21. Порядок изменения Условий**

21.1. Условия оказания услуг могут быть изменены, уточнены, дополнены Оператором и должны быть надлежащим образом утверждены им.

21.2. Текст Условия оказания услуг содержится в офисах обслуживания, по месту нахождения Оператора или его филиала, иного обособленного подразделения. Текст Условий оказания услуг поддерживается и постоянно обновляется Оператором на web-сайтах Оператора: <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>.

21.3. Абонент информируется об Условиях оказания услуг. Настоящим устанавливается, что уведомлением об изменении настоящих Условий является опубликование текста Условий на web-сайтах Оператора: <http://belrts.ru> и <http://rtska.ru>, а также доведение указанных условий до всеобщего сведения в офисах обслуживания, по месту нахождения Оператора или его филиала и/или иного обособленного подразделения не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.

21.4. Если Абонент не отправил в адрес Оператора в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента опубликования Условий отказ от принятия изменений Условий, такие условия считаются принятыми Абонентом.

21.5. Если после вступления изменений в силу Абонент продолжил пользоваться Услугами, оказываемыми Оператором, изменения считаются принятыми Абонентом.