

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом ООО «Петросвязь»  
от «01» июля 2019 г. № 25

**Правила оказания услуг местной телефонной связи  
физическим лицам**

**2019 г.**

# Содержание

<b>Раздел 1. Введение</b> .....	4
1.1. Общие положения. ....	4
1.2. Термины и определения.....	4
<b>Раздел 2. Условия и порядок заключения Договора.</b> .....	6
2.1. Условия заключения Договора.....	6
2.2. Порядок заключения Договора. ....	7
<b>Раздел 3. Порядок и условия предоставления услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи.</b> .....	7
3.1. Порядок и условия предоставления доступа к телефонной сети связи (Сети) Оператора.....	7
3.2. Обязанности Оператора при оказании услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг)..	8
3.3. Права Оператора при оказании услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг). ....	9
3.4. Обязанности Абонента при получении услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг). ....	9
3.5. Права Абонента при получении услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг). ....	10
3.6. Техническое обслуживание. ....	11
<b>Раздел 4. Информационно-справочное обслуживание и техническая поддержка Абонентов.</b> ....	11
4.1. Порядок устранения неисправностей.....	11
4.2. Информационно-справочная и техническая поддержка.....	12
<b>Раздел 5. Условия и порядок расчетов.</b> .....	12
5.1. Стоимость Услуг. ....	12
5.2. Счет на услуги. ....	12
5.3. Способ оплаты Услуг. ....	13
5.4. Форма оплаты .....	13
5.5. Условия возврата денежных средств с Лицевого счета Абонента. ....	13
<b>Раздел 6. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.</b> .....	14

<b>Раздел 7. Порядок и условия приостановления/расторжения Договора.....</b>	<b>15</b>
7.1. Порядок и условия приостановления Услуг по Договору.....	15
7.2. Порядок и условия расторжения Договора.....	15
<b>Раздел 8. Ответственность Сторон.....</b>	<b>16</b>
8.1. Ответственность Сторон при исполнении Договора.....	16
8.2. Ответственность Оператора.....	16
8.3. Ответственность Абонента.....	16
8.4. Обстоятельства непреодолимой силы.....	17
<b>Раздел 9. Прочие условия.....</b>	<b>17</b>
9.1. Дата введения в действие настоящих Правил.....	17
9.2. Реквизиты Оператора.....	18

# Раздел 1. Введение

## 1.1. Общие положения

1.1.1. Настоящие Правила оказания услуг связи (далее Правила) регулируют отношения между физическим лицом (далее Абонент), с одной стороны, и оператором связи ООО «Петросвязь» (далее Оператор), с другой стороны, при заключении и исполнении Договора на оказание услуг связи для физических лиц (далее Договор). Настоящие Правила дополняют положения Договора, заключаемого между Абонентом и Оператором.

1.1.2. Оператором предоставляются следующие услуги связи (далее Услуги):

- услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа на территории города, с предоставлением доступа к услугам внутрizonовой, междугородной и международной телефонной связи;

- услуги доступа к услугам внутрizonовой, междугородной и международной связи других операторов связи.

1.1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим федеральным законодательством РФ; Федеральным законом «О связи»; Законом «О защите прав потребителей»; Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342.

1.1.4. Оператор предоставляет Услуги на основании лицензии № 122247, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, срок действия лицензии: с 25.08.2014 до 25.08.2019;

1.1.5. Размещение Правил на сайте Оператора [www.petrosvyaz.ru](http://www.petrosvyaz.ru) (Петросвязь.РФ) является их официальной публикацией, не требует письменного согласия Абонента и означает должным образом оформленное Приложение к Договору. По требованию Абонента Правила могут быть предоставлены ему в письменном виде для ознакомления либо пользования.

1.1.6. В случае внесения изменений и дополнений в настоящие Правила публикация указанных изменений на сайте производится заблаговременно, но не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала срока их применения. Дата введения в действие изменений и дополнений указывается в тексте новой редакции Правил (в разделе «Примечания»).

## 1.2. Термины и определения

**Абонент** - физическое лицо, с которым заключён Договор при выделении для этих целей абонентского номера (номеров);

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с оконечным элементом сети связи Оператора;

**Абонентский номер** – номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи;

**Баланс Лицевого счета** - состояние лицевого счета Абонента, которое определяется как разность между суммой, внесенной Абонентом на свой лицевой счет, и суммой, списанной Оператором в счет оплаты оказанных Абоненту Услуг связи и/или дополнительных услуг;

**Биллинговая система** (автоматизированная система расчетов (АСР)) – сертифицированное оборудование, используемое Оператором для учета объема оказанных им Услуг и расчета их стоимости, учета объема трафика, сумм платежей и контроля за оплатой услуг;

**Вызов** – действия, совершаемые Абонентом или Пользователем услугами телефонной связи

в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услугами телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи;

**Дополнительный абонентский номер** – номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла связи сети телефонной связи Оператора, позволяющие осуществлять переадресацию входящих вызовов;

**Дополнительные услуги** - услуги, оказываемые Оператором Абоненту с согласия Абонента, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на удовлетворение потребностей Абонента в получении услуг связи высокого качества;

**Единица тарификации телефонного соединения** – продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с Абонента и/или Пользователя услугами телефонной связи взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида;

**Информационное обслуживание абонентов** - деятельность Оператора, предоставляющая возможность коммуникации с Абонентами по различным каналам (телефон, e-mail, WEB и другие), осуществляющая рассмотрение обращений Абонентов, информационно-консультационное обслуживание Абонентов, проведение опросов и осуществление другой деятельности, связанной с обслуживанием Абонентов;

**Лицевой счет** - счет Абонента в Биллинговой системе, на котором отражаются поступление денежных средств Оператору, а также списание средств в счет оплаты Услуг, оказанных Оператором в соответствии с Договором, дополнительных услуг и др;

**Личный кабинет (ЛК)** - персональный раздел Абонента на Сайте Оператора, посредством которого Абонент получает необходимую информацию о состоянии своего лицевого счета, об изменении настоящих Правил, о зачисленных платежах, а также управляет своей учетной записью и заказывает Услуги;

**Логин** - учетная запись Абонента (имя Абонента в биллинговой системе Оператора), служащая для идентификации Абонента при доступе к Услугам, а также для доступа к Личному кабинету;

**Официальное уведомление Оператора (уведомление)** - официальная информация, направленная Оператором Абоненту надлежащим образом, путем размещения информации в Личном кабинете Абонента; путем размещения информации на Сайте Оператора; путем направления информации заказным письмом; путем направления информации посредством sms-оповещений; путем направления информации посредством электронной почты; путем размещения информации в средствах массовой информации;

**Пользователь** - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи;

**Пользовательское оборудование (оконечное оборудование)** - технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании Абонентов или предназначенные для таких целей;

**Сайт Оператора** - сайт по адресу: [www.petrosvyaz.ru](http://www.petrosvyaz.ru) (Петросвязь.РФ);

**Сеть связи (Сеть)** - технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, обеспечивающая предоставление Абонентам Услуг связи и других услуг, технологически неразрывно связанных с ними;

**Служба технической поддержки** - служба Оператора, предоставляющая возможность коммуникации с Абонентами по различным каналам (телефон, e-mail, WEB и другие) осуществляющая техническую поддержку Абонентов/Пользователей по вопросам, касающимся настройки стандартного программного обеспечения, необходимого для доступа в сеть Интернет, и принимающая заявки на ремонт/устранение неисправностей;

**Тариф (тарифный план)** - совокупность ценовых условий с учетом технических параметров и ограничений, в соответствии с которыми Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами связи;

**Телефонное соединение** – установленное в результате вызова взаимодействие между средствами связи, позволяющее Абоненту и(или) Пользователю услугами телефонной связи передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

**Услуги** (услуги связи) услуги местной телефонной связи с предоставлением возможности доступа к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи. Полный перечень, предоставляемых Оператором Услуг, опубликован на сайте Оператора;

**Учётные данные** - это логин и пароль (выдается при необходимости) Абонента. Учетные данные выдаются Абоненту Оператором при подключении к Услуге;

**Учетная запись** (аккаунт) - совокупность данных, однозначно определяющих Абонента в Биллинговой системе Оператора. Учетная запись создается в момент подключения Абонента к Сети Оператора и включает в себя персональную информацию об Абоненте, а также данные об Услугах, которые получает Абонент.

## **Раздел 2. Условия и порядок заключения Договора**

### **2.1. Условия заключения Договора**

2.1.1. Услуги оказываются Оператором физическому лицу (далее – Абонент) на основании Договора.

2.1.2. Договор заключается с Абонентом в целях пользования услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.1.3. При заключении Договора Абонент предъявляет документ, удостоверяющий личность. Документами, удостоверяющими личность, являются:

- Паспорт гражданина РФ (внутренний общегражданский паспорт);
- Удостоверение личности военнослужащего РФ;
- Паспорт моряка;
- Временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2-П (документ, удостоверяющий личность, ограниченного срока действия);
- Паспорт иностранного гражданина (с копией нотариального перевода). Статус иностранного гражданина подтверждается видом на жительство в РФ;
- Вид на жительство в РФ (документ, удостоверяющий личность лица без гражданства, подтверждающий его право на постоянное проживание в РФ).

2.1.4. Договор заключается с Абонентом совершеннолетнего возраста.

2.1.5. Договор может быть заключен с несовершеннолетним в возрасте от 14 до 18 лет при условии письменного согласия его законных представителей (родителей) и предоставления следующих документов:

- Письменное согласие каждого законного представителя (родителя);
- Паспорт гражданина РФ;
- Свидетельство о рождении;
- Паспорта законных представителей (родителей);
- Свидетельство о браке в случае, если родитель изменил фамилию после выдачи свидетельства о рождении.

2.1.6. Договор заключается в письменной форме в двух экземплярах, один из которых вручается Абоненту.

2.1.7. Договор заключается при наличии технической возможности предоставления услуги телефонной связи, включая все необходимые согласования на установку оборудования и прокладку кабеля в помещениях и на территории Абонента.

## **2.2. Порядок заключения Договора**

2.2.1. Перед заключением договора Абонент в обязательном порядке должен ознакомиться с настоящими Правилами.

2.2.2. Договор заключается непосредственно перед подключением Абонента к Сети связи Оператора.

2.2.3. При заключении Договора Абонент указывает выбранный им из предлагаемых Оператором тариф, в соответствии с Приложением №1 к Договору.

2.2.4. Договор вступает в силу и становится обязательным для исполнения Оператором и Абонентом с момента, указанного в Договоре.

2.2.5. Договор заключается на неопределенный срок.

2.2.6. Услуги предоставляются только по адресу подключения Абонента, указанному в Договоре. В случае изменения адреса подключения Абонента, заключается новый Договор.

## **Раздел 3. Порядок и условия предоставления услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи**

### **3.1. Порядок и условия предоставления доступа к телефонной сети связи (Сети) Оператора**

3.1.1. Услуга телефонной связи (далее – Услуга) предоставляется Оператором Абоненту на основании заключенного Сторонами Договора (Бланк-Заказ услуги телефонной связи) в течение 5 рабочих дней после оплаты Абонентом Услуги по предоставлению доступа к Услуге.

3.1.2. Услуга предоставляется Оператором Абоненту на следующих условиях:

3.1.2.1 Имеется техническая возможность предоставления Услуги Абоненту;

3.1.2.2 Абонент оплатил оказание Услуги;

3.1.2.3 Абонент согласовал с Оператором дату и время проведения работ;

3.1.2.4 Абонент обеспечил сотрудникам Оператора доступ в помещение(я), где будет проложена абонентская линия и установлено оконечное (пользовательское) оборудование, а также обеспечил доступ к местам общего пользования в жилых домах, где расположены коммуникационные сооружения и внутридомовые кабельные линии связи;

3.1.2.5 Абонент обеспечил наличие работоспособного оконечного (пользовательского) оборудования /Работоспособным признается пользовательское (оконечное) оборудование, работающее в соответствии с документацией к данному оборудованию/.

3.1.3 Для предоставления Абоненту Услуги Оператор выполняет следующие работы:

3.1.3.1. Прокладывает кабель связи до помещения Абонента – помещения, указанного в Договоре в качестве места установки оконечного (пользовательского) оборудования;

3.1.3.2. Осуществляет ввод кабеля в помещение Абонента через технологическое отверстие, предусмотренное при строительстве здания (указано в проектной документации здания);

3.1.3.3. Прокладывает кабель по помещению Абонента длиной не более 15 (пятнадцати) метров, устанавливает телефонную розетку;

3.1.4. При отсутствии технологического отверстия Оператор выполняет работы по устройству отверстия (просверливает отверстие) у входной двери в квартиру в том месте, которое определит Абонент. При этом перед началом сверления отверстия Абонент дает письменную расписку об ответственности за проведение указанных работ.

3.1.5. В случае если Абонент не предоставляет работоспособное оконечное

(пользовательское) оборудование, то Оператор вправе продемонстрировать Абоненту работоспособность Услуги с использованием собственных технических средств и требовать подписания Акта об организации доступа и начале оказания Услуг (далее Акт), доступ к Услуге, в данном случае, будет считаться предоставленным при демонстрации работоспособности на оборудовании Оператора.

3.1.6. При предоставлении Услуги Абоненту предоставляется абонентский номер – номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечное (пользовательское) оборудование Абонента.

3.1.7. Результатом выполнения работ по предоставлению Абоненту Услуги Оператора является создание Оператором абонентской линии, которая предоставляется в пользование Абоненту вместе с другими технологическими ресурсами на весь период действия Договора.

3.1.8. Факт предоставления Абоненту Услуги подтверждается Актом, который является неотъемлемой частью Договора и подписывается Сторонами после завершения работ по предоставлению доступа к Услуге.

3.1.9. В случае отказа от подписания Акта, Абонент обязан направить Оператору письменное обоснование отказа от принятия выполненных работ в течение 3 (трех) рабочих дней после получения Акта при завершении Оператором работ по организации предоставления Услуги. В этом случае Оператор в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения отказа от принятия работ устраняет указанные в нем недостатки.

3.1.10. В случае если Абонент не подпишет Акт и не предоставит мотивированный отказ от его подписания в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта, работы будут считаться выполненными в полном объеме и в строгом соответствии с Договором, а датой начала предоставления выбранных Абонентом Услуг будет считаться дата передачи Абоненту Акта.

3.1.11. Началом предоставления Услуг считается дата подписания Сторонами Акта, в соответствии с п. 3.1.8. настоящих Правил, либо дата передачи Акта в соответствии с п.

3.1.10. настоящих Правил.

## **3.2. Обязанности Оператора при оказании услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг)**

3.2.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, Лицензиями и Договором.

3.2.2. Предоставлять Абоненту Услуги непрерывно, за исключением времени перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, аварий, повлекших невозможность оказания Услуг, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.3. Осуществлять перерасчет абонентской платы в случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора.

3.2.4. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные законодательством требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

3.2.5. Вести Лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступления денежных средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты Услуг, оказанных в соответствии с Договором, а также дополнительных услуг, заказанных Абонентом.

3.2.6. Извещать Абонента об изменении тарифов, наборе Услуг, их стоимости и других изменениях за 10 (десять) календарных дней до введения изменений путем размещения информации на Сайте Оператора и в пунктах обслуживания Абонентов.

3.2.7. Предоставлять Абоненту данные о суммарном объеме оказанных Оператором услуг за календарный месяц.

3.2.8. Возобновить в течение одного рабочего дня оказание Услуг Абоненту после



поступления на Лицевой счет Абонента суммы, достаточной для списания абонентской платы (в случае приостановления оказания Услуг при отрицательном балансе), а также в случае устранения нарушений, повлекших за собой приостановление Услуг Оператором по вине Абонента.

3.2.9. Обеспечить Абоненту информационно-справочное обслуживание в соответствии с Разделом 6 настоящих Правил.

3.2.10. Рассматривать обращения Абонента о неисправностях в порядке, определенном п. 5.1. настоящих Правил. Рассмотрение претензий Абонентов осуществляется Оператором в соответствии с Разделом X настоящих Правил.

### **3.3. Права Оператора при оказании услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг)**

3.3.1. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом условий Договора и настоящих Правил, нарушения условий оплаты Услуг, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, уведомив об этом Абонента. Уведомление Абонента о приостановлении оказания Услуг в указанных случаях производится по контактному телефону Абонента, указанному в Договоре или путем размещения соответствующей информации в Личном кабинете Абонента. За период, когда оказание Услуг было приостановлено в связи с нарушениями, допущенными Абонентом, до даты расторжения Договора или устранения Абонентом допущенных нарушений, с Абонента взимается плата по действующему тарифу Оператора.

3.3.2. Осуществлять ограничения отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования Сети.

3.3.3. Проводить планово-профилактические работы с приостановкой предоставления Услуг на период проведения работ.

3.3.4. Изменять в одностороннем порядке тарифы на оказываемые Услуги, изменять набор дополнительных услуг и их стоимость. Извещение об указанных изменениях осуществляется в порядке, определенном п. 3.2.6. настоящих Правил.

3.3.5. Производить замену абонентского номера в случае технической необходимости или в связи с требованием нормативных документов отрасли связи с обязательным уведомлением об этом Абонента в порядке, определенном Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.12.2004г. № 1342.

3.3.6. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке по истечении 6 (шести) месяцев после получения Абонентом уведомления, указанного в п. 3.3.1 настоящих Правил, в случае неустранения Абонентом нарушений, ставших причиной приостановления оказания Услуг.

### **3.4. Обязанности Абонента при получении услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг)**

3.4.1. Предоставить при заключении Договора Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально. В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные.

3.4.2. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг, предусмотренных Договором в соответствии с действующими тарифами Оператора, оплату оказанных Оператором дополнительных услуг, неразрывно связанных с Услугами связи, а также оплату Услуг, полученные путем совершения конклюдентных действий, то есть действий, свидетельствующих о фактическом пользовании Абонентом Услугами, в полном объеме в

соответствии с действующими тарифами Оператора.

3.4.3. При пользовании Услугой соблюдать настоящие Правила, условия Договора, требования Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2004г. № 1342 и других требований действующего законодательства РФ.

3.4.4. Не подключать к абонентской линии оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям.

3.4.5. Содержать абонентскую линию и оконечное оборудование в своем помещении в исправном состоянии, соблюдать правила эксплуатации оконечного оборудования.

3.4.6. Обеспечить беспрепятственный доступ представителя Оператора, предъявившего соответствующее удостоверение, в телефонизированное помещение Абонента для проведения осмотра и ремонта абонентских линий, проверки схемы подключения и соответствия оконечных устройств установленным требованиям. По требованию сотрудников Оператора обеспечить им доступ к местам общего пользования в жилых домах, где расположены коммуникационные сооружения и внутридомовые кабельные линии связи, стояки слаботочной разводки (общее имущество жильцов дома) для выполнения ремонтных работ в интересах Абонента или работ по предоставлению Абоненту доступа к Сети Оператора.

3.4.7. Сообщить Оператору о прекращении своего права владения или пользования телефонизированным помещением и об изменении места жительства в течение 60 дней со дня наступления таких изменений. Ответственность за своевременное прекращение Договора ввиду прекращения у Абонента права владения или пользования телефонизированным помещением возлагается на Абонента.

3.4.8. Абонент не возражает против размещения оборудования Оператора, необходимого для оказания услуг по настоящему Договору на конструкциях и элементах, здания в котором проживает Абонент, а также в помещениях, являющихся общим имуществом в многоквартирном доме.

3.4.9. Не передавать права пользования Услугой и предоставленными Оператором ресурсами третьим лицам.

3.4.10. Самостоятельно следить за расходованием средств на своем Лицевом счете, своевременно пополнять свой Лицевой счет.

3.4.11. Следить за любыми изменениями/новостями/уведомлениями, опубликованными Оператором на Сайте Оператора и в Личном кабинете.

### **3.5. Права Абонента при получении услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам и внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг)**

3.5.1. Иметь возможность круглосуточно использовать предоставляемые по Договору Услуги, с учетом перерывов на планово-профилактические работы, проводимые Оператором в соответствии с настоящими Правилами.

3.5.2. Изменять набор потребляемых Услуг (услуг связи) из списка Услуг, предоставляемых Оператором, с помощью подключения/отключения соответствующих Услуг в Личном кабинете, а также при обращении непосредственно в центр обслуживания абонентов.

3.5.3. Получать от Оператора информационно-справочную и техническую поддержку.

3.5.4. Запрашивать у Оператора информацию о его реквизитах, режиме работы, оказываемых Услугах, Правилах их оказания и пользования ими, действующих тарифах.

3.5.5. Запрашивать детализацию предоставленных Оператором Услуг (детализацию по трафику).

3.5.6. Иметь возможность ежедневно получать информацию о состоянии своего Лицевого счета. Возможность получать указанную выше информацию в Личном кабинете предоставляется Абоненту круглосуточно и сохраняется в период приостановления оказания

Услуг.

3.5.7. Получить перерасчет абонентской платы, снятой с Лицевого счета Абонента за период, когда Услуга не предоставлялась Абоненту по вине Оператора.

3.5.8. Приостановить пользование Услугами в строгом соответствии с условиями приостановления Услуг, определенными п. 8.1. настоящих Правил.

3.5.9. Возобновить пользование Услугами в соответствии с требованиями п. 8.1.3. настоящих Правил.

3.5.10. Отказаться от пользования Услугами и расторгнуть Договор в установленном настоящими Правилами порядке.

### **3.6. Техническое обслуживание**

3.6.1. Оператор осуществляет плановое обслуживание средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в связи с расширением Услуг, а также для проведения ремонтных, профилактических и аварийных работ.

3.6.2. Оператор производит техническое обслуживание Сети и ремонтные работы на участке от узла передачи данных до помещения Абонента (до технологического отверстия, через которое в квартиру Абонента входит кабель).

3.6.3. При обнаружении аварийных ситуаций или ухудшении качества Услуг, Абонент имеет право обратиться в Службу технической поддержки. График работы Службы и способы обращений указаны в Разделе 6 настоящих Правил.

3.6.4. Аварийно-восстановительные работы производятся в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации Оператором заявки Абонента о неисправности. Указанный срок установлен без учета отсутствия доступа к оборудованию Оператора, установленного по конкретному адресу, а также дополнительных работ, связанных с авариями телефонных, тепловых, газовых и электрических сетей, с хищениями оборудования, другими форс-мажорными обстоятельствами.

3.6.5. Планово-профилактические (регламентные) работы в Сети производятся с обязательным уведомлением Абонентов о предстоящих работах на сайте Оператора.

3.6.6. Техническое обслуживание внутриквартирной проводки и восстановление работоспособности линии в рамках Договора не производится.

## **Раздел 4. Информационно-справочное обслуживание и техническая поддержка Абонентов**

### **4.1. Порядок устранения неисправностей**

4.1.1. О любых аварийных ситуациях, сбоях или ухудшении качества предоставляемых Услуг по Договору Абонент сообщает в техническую поддержку Оператора по телефону (812) 305-37-32, либо обращается письменно/устно в любой из офисов обслуживания Абонентов Оператора. В случае возникновения неисправности на технических средствах Оператора, повлекших за собой невозможность оказания Услуг Абоненту, Оператор обязуется устранить её в срок не более 3-х рабочих дней с момента регистрации Оператором уведомления Абонента о возникшей неисправности.

4.1.2. Факт возникновения неисправности фиксируется Оператором с момента регистрации заявки Абонента дежурной службой Оператора.

4.1.3. Оператор может передавать часть функций по техническому обслуживанию стационарного и линейного оборудования другим организациям без оповещения Абонента, при этом Оператор несет ответственность за действия привлеченных им для технического обслуживания организаций.

## **4.2. Информационно-справочная и техническая поддержка**

4.2.1. Оператор осуществляет информационно-справочное обслуживание Абонентов по вопросам, связанным с предоставлением Услуг:

4.2.1.1. в офисах обслуживания Абонентов, в соответствии с утвержденным графиком работы:

- Санкт-Петербург, Лиговский пр., д.94 к.2, оф.507: понедельник-пятница с 10.00 до 19.00;
- п. Шушары, ул.Первомайская, д.22: понедельник-суббота с 10.00 до 20.00;
- п. Парголово, ул. 1 мая, д.107 к.12: понедельник, четверг с 12.00 до 20.00;

4.2.1.2. по телефону:

- по общим вопросам: (812) 305 37 30 понедельник-пятница с 10.00 до 19.00;
- по техническим вопросам и возникающим проблемам с оказываемыми услугами: (812) 305 37 32 круглосуточно.

4.2.1.3. по электронной почте:

- по общим вопросам: [office@petrosvyaz.ru](mailto:office@petrosvyaz.ru) с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00;
- по техническим вопросам и возникающим проблемам с оказываемыми услугами: [support@petrosvyaz.ru](mailto:support@petrosvyaz.ru) круглосуточно.

4.2.1.4. через информационный сайт Оператора: [www.petrosvyaz.ru](http://www.petrosvyaz.ru) (Петросвязь.РФ)

4.2.1.5. через Личный кабинет Абонента <http://bill.petrosvyaz.ru>

## **Раздел 5. Условия и порядок расчетов**

### **5.1. Стоимость Услуг**

5.1.1. Стоимость Услуг устанавливается Оператором, тарифы на Услуги размещены на сайте Оператора и в офисах обслуживания Абонентов.

5.1.2. Стоимость Услуг, вид оплаты, условия оплаты и прочие условия устанавливаются Оператором самостоятельно в Тарифных планах (тарифах), размещенных на Сайте Оператора. В Тарифном плане также содержится информация о сроках и условиях его действия.

5.1.3. Абонент оплачивает Услуги в соответствии с выбранным тарифом.

### **5.2. Счет на услуги**

5.2.1. Оператор до 5 числа каждого месяца, следующего за месяцем предоставления Услуг (далее – расчетный месяц), выставляет Абоненту счет за оказанные Услуги, в рамках выбранного тарифного плана на услуги телефонной связи. Счет является документом, в котором отражаются денежные обязательства Абонента перед Оператором. Счет должен быть оплачен Абонентом в сроки, установленные п. 5.3.1. настоящих Правил. Счет может включать в себя также сведения об Услугах связи, ранее не предъявленных к оплате, но оказанных в месяцах, предшествующих месяцу оказания Услуг связи, за который производится расчет. При этом Абонент имеет возможность получить дополнительную информацию в порядке, предусмотренном в п. 5.2.5. настоящих Правил.

5.2.2. Предоставление счета осуществляется Абоненту в соответствии с выбранным способом. Варианты способа предоставления счета являются друг для друга взаимоисключающими.

5.2.3. В случаях, когда счет Абоненту отправляется почтой, обязанность Оператора по обеспечению доставки счета считается выполненной в момент подачи почтовой корреспонденции в соответствующее почтовое отделение связи (или, соответственно,

отправки счета на указанный Абонентом электронный адрес), без получения уведомления об его получении.

В случаях, когда счет Абоненту отправляется курьером до места регистрации, либо до места окончного (абонентского) оборудования, обязанность Оператора считается выполненной при доставке счета до соответствующего почтового ящика.

В случае, когда счет Абоненту предоставляется через Личный кабинет, либо по адресу электронной почты, указанному Абонентом, обязанность по обеспечению предоставления счета считается выполненной в момент размещения счета в Личном кабинете или направления счета по адресу электронной почты, указанному Абонентом, соответственно.

5.2.4. Утеря, неполучение Абонентом выставленного Оператором счета и иных расчетных документов не освобождает Абонента от обязанности своевременной оплаты Услуг.

5.2.5. Абонент может уточнить сумму к оплате по телефону справочно – информационного обслуживания Оператора, либо (при наличии технической возможности) через Личный кабинет, либо обратиться в пункты обслуживания клиентов Оператора для получения дубликата счета.

5.2.6. Основанием для осуществления расчетов являются показания оборудования связи Оператора, учитывающего объем оказанных Услуг (Биллинг).

### **5.3. Способ оплаты Услуг**

5.3.1. Оплату за Услуги телефонной связи Абонент производит на основании выставленного счета за оказанные услуги не позднее 20 числа расчетного месяца. Абонент вправе авансом оплатить Услуги Оператора.

5.3.2. Оплатить Услуги и пополнить Лицевой счет Абонент может любым удобным для него способом, указанным на Сайте Оператора в разделе Оплата.

5.3.3. Абонент несет обязательства по оплате Услуг, оказанных до момента получения Оператором уведомления о прекращении права владения и (или) пользования помещением в котором установлено Оборудование для оказания Услуг.

### **5.4. Форма оплаты**

5.4.1. Все денежные обязательства между Абонентом и Оператором подлежат исполнению в рублях РФ. Обязательства по оплате Услуг считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

5.4.2. Абонент вправе осуществлять оплату Услуг наличной, либо в безналичной форме, по своему выбору.

5.4.3. Абонент самостоятельно осуществляет платежи и несет ответственность за правильность производимых им платежей.

5.4.4. Абонент производит оплату за Услуги с указанием номера своего Лицевого счета.

5.4.5. Список адресов, условия оплаты, наличие/отсутствие комиссионных сборов, сроки прохождения платежей, список возможных способов оплаты, а также другая информация по оплате Услуг размещен на Сайте Оператора в разделе Оплата.

5.4.6. Способы и условия оплаты Услуг, реквизиты Оператора могут изменяться. Все изменения публикуются на Сайте Оператора за 10 (календарных) дней до вступления их в силу.

5.4.7. Абоненту следует сохранять чеки и квитанции об оплате Услуг до момента поступления денежных средств на его Лицевой счет.

### **5.5. Условия возврата денежных средств с Лицевого счета Абонента**

5.5.1. Денежные средства, находящиеся на Лицевом счете Абонента, подлежат возврату:

5.5.1.1. В случае расторжения Договора при наличии остатка денежных средств после

проведения оплаты за все оказанные Оператором услуги, включая оплату задолженности Абонента.

5.5.1.2. В случае ошибочно или излишне перечисленных Абонентом средств.

5.5.2. Возврат денежных средств с Лицевого счета производится только по письменному заявлению Абонента (образец заявления образец заявления имеется в абонентских отделах обслуживания Оператора).

5.5.3. Возврат производится по наличному расчету путем передачи денежных средств лично Абоненту в абонентских отделах обслуживания Оператора или зачислением на другой Лицевой счет, также указанный Абонентом.

5.5.4. Возврат денежных средств в случае ошибочно произведенного платежа осуществляется на основании заявления Абонента строго при наличии документа, удостоверяющего личность заявителя и документа, подтверждающего факт платежа, признанного ошибочным, предоставленного Абонентом, производившим данный платеж (т.е. по предоставлении чека/платежного документа).

5.5.5. Возврат денежных средств в случае наличия у Абонента нескольких Лицевых счетов, по которым имеется задолженность, и расторжения Договора по одному из них, осуществляется в следующем порядке: производится удержание части неизрасходованных средств по имеющимся Лицевым счетам на погашение такой задолженности; оставшаяся после погашения всех задолженностей сумма перечисляется Абоненту.

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

6.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Сторонами обязательств по Договору претензионный (досудебный) порядок разрешения споров и разногласий является обязательным.

6.2. Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

6.3. Претензия предъявляется Абонентом в письменном виде или в электронной форме на адрес [office@petrosvyaz.ru](mailto:office@petrosvyaz.ru) и подлежит регистрации Оператором в день ее получения.

6.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуги, несвоевременном или ненадлежащем исполнении обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются Абонентом в течение 6 (Шести) месяцев со дня оказания Услуги, отказа в оказании Услуги или дня выставления счета за оказанную Услугу.

6.5. К претензии прилагаются копии необходимых для её рассмотрения документов, подтверждающих доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору.

6.6. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с даты ее регистрации.

6.7. Результат рассмотрения претензии Оператор сообщает предъявившему ее Абоненту в письменной или электронной форме.

6.8. Оператор не принимает к рассмотрению претензии любых третьих лиц, связанные с исполнением Договора.

6.9. Стороны прилагают усилия к тому, чтобы решать все возникающие разногласия, связанные с исполнением Договора, путем переговоров между Сторонами.

6.10. Данные биллинговой системы Оператора об объеме потребленных Абонентом Услуг являются конечными данными для разрешения споров по объему оказанных Услуг.

6.11. Если претензия признана обоснованной, Оператор устраняет выявленные при ее рассмотрении недостатки в разумные сроки.

## **Раздел 7. Порядок и условия приостановления/расторжения Договора**

### **7.1. Порядок и условия приостановления Услуг по Договору**

7.1.1. В случае неоплаты Услуг телефонной связи Абонентом в установленный период, Оператор приостанавливает предоставление Услуги (с автоматическим оповещением Абонента системой при попытке совершении звонка) до момента полного погашения образовавшейся задолженности. При этом, абонентская плата начисляется ежемесячно согласно выбранному тарифному плану вне зависимости от статуса действия Услуги.

7.1.2. Возобновление пользования Услугами Абоненту осуществляется Биллинговой системой автоматически в течение одного дня после пополнения баланса Лицевого счета Абонента в размере, достаточном для списания суммы, соответствующей стоимости Услуг в соответствии с выбранным Тарифным планом (действующим тарифом), с учетом размера имеющейся задолженности.

7.1.3. Приостановление оказания Услуг возможно также в случаях:

7.1.3.1. Использования абонентских устройств, которые являются неисправными, ухудшают условия работы других Абонентов или не соответствуют требованиям, установленным законодательными актами.

7.1.3.2. Нарушения Абонентом других требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, другими законами и нормативно - правовыми актами Российской Федерации.

7.1.4. Приостановление Услуг в случаях, указанных в п. 7.1.3. настоящих Правил, производится с уведомлением Абонента путем размещения информации в Личном кабинете или по указанному контактному телефону.

7.1.5. Доступ к Услугам возобновляется по письменному заявлению Абонента после устранения нарушений, которые стали причиной приостановления Услуг по п. 7.1.3.

7.1.6. Предоставление Услуг может быть приостановлено по желанию Абонента строго в соответствии с условиями, утвержденными Оператором:

- приостановление услуги осуществляется на период от 1 до 6 месяцев (суммарно или разово) в течение 1 года;
- оплачивается путем авансирования в размере 50 рублей за 1 (один) месяц.

### **7.2. Порядок и условия расторжения Договора**

7.2.1. Абонент имеет право в любое время действия Договора отказаться от пользования Услугами и расторгнуть Договор, предупредив об этом Оператора за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора.

7.2.2. Если на момент прекращения действия (расторжения) Договора баланс Лицевого счета Абонента имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 7 (семи) календарных дней после подачи Оператору заявления о расторжении Договора оплатить Оператору сумму задолженности за использованные Услуги.

7.2.3. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в следующих случаях:

7.2.3.1. По истечении 6 (шести) календарных месяцев после направления Абоненту уведомления о нарушении им условий настоящего Договора (в случае неустранения Абонентом указанных нарушений).

7.2.3.2. Наличия отрицательного баланса Лицевого счета Абонента в течение 6 (шести) календарных месяцев.

7.2.3.3. В случае, когда дальнейшее исполнение Договора невозможно по независящим от Оператора причинам (расторжение договора аренды линий (каналов) связи, используемых для оказания Услуг; расторжение договоров на использование имущества третьих лиц для организации абонентских линий (раздел 5 настоящих Правил); ликвидация Оператора; аннулирование соответствующих лицензий Оператора; решения ТСЖ о прекращении предоставления ресурсов Оператору в том или ином жилом доме и пр.). В данном случае Оператор предупреждает Абонента о расторжении Договора не позже, чем за 30 календарных дней до даты расторжения Договора путем размещения на Сайте Оператора соответствующего уведомления или письменно, путем направления почтового уведомления.

7.2.4. В случае утраты Абонентом права пользования (владения) помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование действие Договора прекращается с даты, когда Оператору стало известно об утрате Абонентом указанных прав.

7.2.5. Остаток денежных средств на Лицевом счете Абонента, неиспользованных на момент расторжения Договора, возвращается Абоненту в соответствии с разделом 5.5. настоящих Правил.

## **Раздел 8. Ответственность Сторон**

### **8.1. Ответственность Сторон при исполнении Договора**

8.1.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых на себя обязательств по Договору и по настоящим Правилам Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.1.2. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая принятые по Договору и по настоящим Правилам обязательства, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия обстоятельств, находящихся вне контроля Сторон и непосредственно повлиявших на возможность исполнения обязательств (форс-мажорные обстоятельства).

8.1.3. Оператор ни при каких обстоятельствах не несет ответственность за косвенные убытки или упущенную Абонентом выгоду в результате использования или невозможности использования Услуг Оператора.

8.1.4. Оператор не несет ответственность:

8.1.4.1. За перебои в предоставлении Услуг, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.

8.1.4.2. За содержание информации передаваемой (получаемой) Абонентом и/или третьими лицами (Пользователями) при пользовании Услугами Оператора.

### **8.2. Ответственность Оператора**

8.2.1. Меры ответственности Оператора при оказании услуг связи Абонентам определены соответствующими Правилами оказания услуг связи и действующим законодательством РФ.

### **8.3. Ответственность Абонента**

8.3.1. Меры ответственности Абонента при получении Услуг Оператора определены соответствующими Правилами оказания услуг связи и действующим законодательством РФ. (без неустойки, у операторов связи не принято на физ.лиц распространять пеню)

8.3.2. Абонент возмещает Оператору в полном объеме ущерб, причиненный в результате несоблюдения Абонентом требований настоящих Правил, в том числе при несоблюдении Абонентом правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования или



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

8.3.3. Абонент несет ответственность за своевременность предоставления Оператору сведений об изменении места жительства. В случае несвоевременного предоставления таких сведений Абонент обязан оплатить стоимость Услуг, оказанных Оператором по месту установки пользовательского (оконечного) оборудования третьим лицам (Пользователям) за весь период предоставления Услуг вплоть до даты расторжения Договора.

8.3.4. Самовольное подключение Абонента к Сети Оператор недопустимо и преследуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **8.4. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.4.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение принятых на себя обязательств, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства). При этом срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства или их последствия. В этом случае ни одна из Сторон не несет никаких обязательств по компенсации возможных потерь другой Стороне.

8.4.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: пожар, землетрясение, наводнение, стихийные бедствия, военные действия любого характера, законодательные и иные нормативные акты и решения органов государственной власти, органов местного самоуправления, акты, решения и предписания ТСЖ, ЖСК, управляющих компаний, собственников помещений, собственников технических средств, с использованием которых организованы абонентские линии, а также иные обстоятельства непреодолимой силы, в том числе выход из строя космических спутников или магистральных каналов связи, на которых базируется оказание Услуг, незаконные действия третьих лиц (кражи, поломка оборудования или кабеля и т.д.) или неправомерное бездействие третьих лиц, неполадки, возникшие вне сетей или ресурсов Оператора на возникновение и действие которых Стороны не могли повлиять разумными мерами, в случае если указанные обстоятельства прямо повлияли на возможность исполнения обязательств Сторон.

8.4.3. Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств по причинам, указанным в п. 8.4.2. настоящих Правил, должна оповестить другую Сторону в минимально возможный срок со времени начала действия обязательств непреодолимой силы. Действия обязательств для такой Стороны будут соответственно приостановлены на время действия обстоятельств непреодолимой силы. Действие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено соответствующим компетентным органом исполнительной власти РФ.

8.4.4. Если указанные в п. 8.4.2. настоящих Правил обстоятельства продолжаются более 3 месяцев, каждая из Сторон имеет право на расторжение договора об оказании услуг связи, в порядке, определенном п. 7.2. настоящих Правил.

## **Раздел 9. Прочие условия**

### **9.1. Дата введения в действие настоящих Правил**

9.1.1. Настоящие Правила вступают в силу с 01 июля 2019 года, становятся обязательными для исполнения Оператором и Абонентом и распространяются на отношения, возникшие между Оператором и Абонентом до 01 июля 2019 года.

9.1.2. Настоящие Правила введены на неопределенный срок.

9.1.3. В случае несогласия Абонента, с которым Договор был заключен до 01 февраля 2019 года, с требованиями настоящих Правил, Абонент вправе расторгнуть Договор, в порядке,

определенном п. 7.2. настоящих Правил.

9.1.4. Неполучение Оператором в срок до вступления в силу указанных Правил письменного отказа Абонента от их принятия, а также совершение Абонентом конклюдентных действий в форме пользования Услугами и/или оплаты Услуг после даты вступления в силу настоящих Правил, является подтверждением согласия Абонента на принятие требований настоящих Правил в полном объеме (присоединение к Правилам).

## **9.2. Реквизиты Оператора**

Общество с ограниченной ответственностью «Петросвязь»

ИНН 7826027383 КПП 784201001 ОГРН 1027810341261 ОКВЭД 64.20.11

Почтовый адрес: 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д. 94, корп. 2, офис 507

Юридический адрес: 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д. 94, корп. 2, лит. А, пом. 14Н

Наименование банка: Филиал Петровский ПАО Банка «ФК Открытие» г. Санкт-Петербург

К/сч.: 30101810540300000795

Р/сч.: 40702810810000003218

БИК 044030795 ОКПО 49968339 ОКОПФ 65 ОКФС 16 ОКТМО 40912000

Офис, Абонентский отдел: 8 812 305 37 30 e-mail: office@petrosvyaz.ru

Техническая поддержка: 8 812 305 37 32 e-mail: support@petrosvyaz.ru

**Информационный сайт: Петросвязь.РФ // [www.petrosvyaz.ru](http://www.petrosvyaz.ru).**