



Утверждена Приказом директора АО «Ориент-Телеком»  
№ 10712-1-ДО от «01» декабря 2017 года

## **ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА (ДОГОВОР) об оказании услуг связи для физических лиц**

Акционерное общество «Ориент-Телеком», (далее «Оператор»), в лице директора Скулина Сергея Александровича, действующего на основании Устава, заключит настоящий договор на оказание услуг связи (далее «Договор») с любым физическим лицом, принявшим настоящую публичную оферту (далее «Абонентом»), на нижеследующих условиях.

### **1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Стороны Договора** - Оператор и Абонент, каждый по отдельности именуемый далее «Сторона».

**Сайт** - официальный сайт Оператора <http://www.ortel.ru>.

**Услуги** - услуги связи, оказываемые Оператором на основании лицензий № 157585 от 22 апреля 2015 года «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», № 157586 от 22 апреля 2015 года «Телематические услуги связи», № 157584 от 17 июня 2015 года «Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», №158877 от 02 ноября 2017 года «Услуги связи для целей кабельного вещания», выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, а также услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи и повышающие их потребительскую ценность. Перечень Услуг приводится на Сайте.

**Бланк-заказ** - приложение № 1 к Договору, содержащее данные об Абоненте и о заказанных Абонентом Услугах.

**Тарифы** - перечень, содержащий стоимость Услуг, оказываемых Оператором и порядок их оплаты. Действующие Тарифы размещены на Сайте.

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

**Расчётный период** - период оказания Услуг, равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено Тарифным планом.

**Абонентская плата** - фиксированный платёж за пользование одной или несколькими Услугами в течение одного расчётного периода, как правило, месяца.

**Лицевой счёт (ЛС)** - электронный счёт, имеющий уникальный номер в автоматизированной системе расчётов (АСР) Оператора, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) с данных платежей в качестве оплаты за Услуги.

**Баланс лицевого счёта** - разность между суммой средств, внесённых на Лицевой счёт, и суммой средств, списанных с лицевого счёта.

**Личная страница статистики** - веб-страница, размещённая на Сайте <http://stat.ortel.ru>, содержащая информацию об объёме полученных Абонентом Услуг и текущем состоянии лицевого счёта, а также перечень заказанных Абонентом Услуг и выбранный Тарифный план.

**Сеть** - сеть Интернет.

**Нормы пользования Сетью (Нормы)** - общепринятые нормы работы в сети Интернет <http://www.ortel.ru/files/norms.pdf>, соблюдение которых является обязательным для всех Абонентов.

**Регламент оказания Услуг (Регламент)** - свод правил, устанавливающий порядок взаимодействия Оператора и Абонента в процессе оказания Оператором Услуг [http://www.ortel.ru/files/reglament\\_fiz.pdf](http://www.ortel.ru/files/reglament_fiz.pdf).

**Платёжный идентификатор** - 10-значный номер, однозначно идентифицирующий Абонента при оплате Услуг Оператора в платёжных системах. Как правило, совпадает с последними 10 цифрами телефонного номера Абонента (мобильного или стационарного).



## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги в соответствии с Договором, Бланк-заказом, Регламентом и Тарифами, а Абонент обязуется оплачивать Услуги в соответствии с Договором и Тарифами.

2.2. Абонент принимает на себя всю ответственность за использование Услуг и обязуется действовать в строгом соответствии с Регламентом и Нормами пользования Сетью. Не допускается любое коммерческое использование Услуг.

## 3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Для заключения Договора потенциальный Абонент обращается к Оператору по телефону, электронной почте или адресам, указанным на Сайте. При наличии технической возможности оказания Услуг с потенциальным Абонентом заключается Договор.

3.2. Заключением Договора, то есть полным и безоговорочным принятием Абонентом условий Договора, Регламента и Норм в соответствии с п. 1 ст. 433 и ст. 438 ГК РФ является совокупность следующих действий:

- ✓ Подписание Абонентом Бланк-заказа;
- ✓ Регистрация Абонента в сети Оператора в соответствии с п. 3.3. Договора;
- ✓ Поступление аванса на Лицевой счёт.

3.3. Оператор регистрирует для Абонента в АСР Лицевой счёт, идентификационные данные (логин, пароль) для доступа в Сеть и к Личной странице статистики, а также Платёжный идентификатор. Действия, осуществляемые под идентификационными данными Абонента в Сети и на Личной странице статистики, признаются действиями Абонента.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Оператор обязан:

4.1.1. Обеспечить Абоненту возможность ознакомления с Договором, Регламентом, Нормами пользования Сетью и Тарифами, разместив на Сайте их действующую редакцию.

4.1.2. Оказывать выбранные Абонентом согласно Бланк-заказу Услуги в соответствии с законодательством РФ, Договором, Регламентом и Тарифами ежедневно, 24 часа в сутки, без перерывов, за исключением времени, необходимого для проведения регламентных и ремонтно-восстановительных работ.

4.1.3. Гарантировать соответствие качественных показателей Услуг стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами РФ и условиями лицензий.

4.1.4. Обеспечить круглосуточную техническую поддержку по телефону в г. Иркутске.

4.1.5. Извещать Абонента о планируемых регламентных работах с указанием их продолжительности в соответствии со сроками, указанными в Регламенте, путём публикации объявления на Сайте.

4.1.6. Устранять в установленные Регламентом сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами.

4.1.7. Вести Лицевой счёт Абонента, в котором фиксировать информацию о платежах Абонента и фактическом объёме оказанных Услуг.

4.1.8. Предоставить Абоненту возможность доступа к Личной странице статистики, в том числе и при отрицательном балансе его Лицевого счёта.

4.1.9. Не разглашать сведения об Абоненте, за исключением случаев, требующих предоставления указанных данных в установленном законом порядке по запросу государственных органов и для выполнения Оператором взятых на себя обязательств по Договору.

4.2. Оператор имеет право:

4.2.1. В одностороннем порядке изменять Договор, в том числе изменять действующие Тарифы, публикуя новую редакцию Договора и Тарифов на Сайте не менее чем за 10 (десять) дней до вступления изменений в силу. Отсутствие письменного отказа Абонента от Услуг и продолжение потребления Услуг после вступления изменений Договора/Тарифов в силу считается полным и однозначным согласием Абонента с изменениями.

4.2.2. Отказать в оказании Услуг или приостановить/ограничить оказание Услуг в случае:

- Отсутствия или утраты технической возможности оказания Услуг;
- При отрицательном балансе Лицевого счёта;
- При нарушении Абонентом требований Регламента или Норм пользования Сетью;
- В других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.



4.2.3. В связи с технологической необходимостью проводить регламентное обслуживание оборудования узлов своей Сети в соответствии Регламентом.

4.2.4. Информировать Абонента путём публикации уведомлений и извещений на Сайте. Такой порядок уведомления и извещения признаётся надлежащим независимо от факта прочтения уведомлений и извещений Абонентом.

4.2.5. Предоставлять при необходимости информацию об Абоненте, в том числе его персональные данные, при наличии письменного согласия Абонента на передачу персональных данных третьим лицам, сторонним организациям, привлечённым Оператором для выполнения работ/юридических или фактических действий, в том числе организации подключения к Услуге, работ по техническому обслуживанию и др.

4.2.6. В соответствии с действующим законодательством РФ выступать агентом по реализации услуг и товаров третьих лиц, в том числе в части приёма и перечисления платежей за услуги и товары третьих лиц в пользу соответствующего продавца/исполнителя. Взаимоотношения Абонента и продавца/исполнителя регулируются отдельным соглашением (офертой) с соответствующими лицами.

#### 4.3. Абонент обязан:

4.3.1. Внимательно изучить Регламент и Нормы и действовать в строгом соответствии с ними.

4.3.2. Обеспечить конфиденциальность присвоенных идентификационных данных (логин, пароль).

4.3.3. Производить оплату Услуг в соответствии с условиями Договора и выбранным Тарифным планом.

4.3.4. Регулярно просматривать наличие уведомлений и извещений Оператора на Сайте.

4.3.5. Письменно сообщить Оператору о прекращении права владения/пользования помещением, расположенным по адресу предоставления Услуг, а также о смене фамилии (имени, отчества), паспортных и контактных данных не позднее 10 (десяти) дней с даты таких изменений.

#### 4.4. Абонент имеет право:

4.4.1. Выбирать/менять Тарифный план и перечень заказанных Услуг в соответствии с Регламентом.

4.4.2. Пользоваться консультативной и технической поддержкой Оператора при возникновении вопросов, связанных с использованием Услуг.

4.4.3. Предъявлять претензии Оператору в порядке, установленном Договором.

4.4.4. Отозвать согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4.5.

4.5. Абонент соглашается на обработку своих персональных данных Оператором, а также третьими лицами, сторонними организациями, привлечёнными Оператором для выполнения работ/юридических или фактических действий, в том числе организации подключения к Услуге, работ по техническому обслуживанию и др. на весь срок действия Договора. Указанная обработка включает сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), передачу информации об Абоненте.

Абонент имеет право выразить свой отказ на обработку своих персональных данных следующими способами:

- путём проставления отметки в специальной графе “не согласен” в Бланке-Заказе;
- либо путём предоставления Оператору соответствующего письменного уведомления.

## 5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

5.1. Стоимость Услуг и порядок их оплаты определяется в соответствии с Тарифами, действующая редакция которых опубликована на Сайте.

5.2. Основанием для выставления счёта или списания средств с Лицевого счёта Абонента за оказанные Услуги являются данные АСР Оператора.

5.3. Моментом оплаты считается дата поступления денежных средств в кассу или на расчётный счёт Оператора.

5.4. При проведении платежей Абонент обязан указывать свой Платёжный идентификатор. При несоблюдении этого условия Оператор не может гарантировать своевременное зачисление поступивших платежей на ЛС Абонента.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны несут ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором.

6.2. Оператор по требованию Абонента производит перерасчёт за перерыв в оказании Услуг, если данный перерыв:



- ✓ возник не по вине Абонента;
- ✓ оформлен аварийной заявкой в соответствии с Регламентом;
- ✓ Оператор нарушил установленные Регламентом сроки исполнения заявки.

Перерасчёт производится путём возврата на Лицевой счёт Абонента суммы, равной размеру Абонентской платы, делённой на количество календарных дней в Расчётном периоде за каждые полные сутки перерыва.

6.3. Вся прямая и косвенная ответственность Оператора по настоящему Договору, в том числе и размер причинённых убытков, ограничена только применением п. 6.2. Договора.

6.4. Оператор не отвечает за ущерб, прямой или косвенный, понесённый Абонентом в результате использования или невозможности использования Услуг Оператора, а также в результате утери или компрометации Абонентом своих идентификационных данных.

Оператор не несёт ответственности:

- За качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, передаваемой и принимаемой Абонентом с помощью Услуг Оператора;
- За снижение качества оказываемых Абоненту Услуг, если это вызвано неисправностями той части абонентской линии, которая находится в помещении Абонента;
- За перерывы в предоставлении Услуги по причине сбоя программного обеспечения или неисправности персонального компьютера, пользовательского оборудования, принадлежащих Абоненту;
- За использование Абонентом товаров или услуг других организаций или третьих лиц, к которым Абонент получил доступ посредством Услуг Оператора;
- За прекращение предоставления или ухудшение качества Услуг, произошедших во время выполнения Оператором регламентных, а также аварийно-восстановительных работ, при соблюдении нормативных сроков их выполнения в соответствии с Регламентом;
- За функционирование и доступность отдельных сегментов Сети, расположенных вне зоны ответственности Оператора.

## **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, а именно стихийными бедствиями (атмосферные грозы, землетрясения, наводнения), пожарами, противоправными действиями третьих лиц, обстоятельствами общественной жизни (военные действия, забастовки, эпидемии, аварии на энергоснабжающих предприятиях, инженерных сетях и коммуникациях, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующие исполнению обязательств по Договору и т.д.) или иными обстоятельствами, не зависящими от волеизъявления Сторон и влияющими на исполнение обязательств Сторон по Договору.

7.2. О наступлении, характере и прекращении вышеуказанных обстоятельств Стороны информируют друг друга в течение 5 (пяти) дней с момента их наступления или прекращения. Оператор размещает соответствующее уведомление на Сайте, а в случае невозможности такого размещения уведомление осуществляется через средства массовой информации либо посредством направления заказного письма.

7.3. В случае, когда обстоятельства непреодолимой силы или их последствия продолжают действовать более 2 (двух) месяцев, каждая из Сторон может расторгнуть Договор в одностороннем порядке при условии уведомления второй Стороны.

## **8. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

8.1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения путём проведения переговоров.

8.2. Если споры не будут разрешены путём переговоров, они подлежат разрешению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, при этом Абонент обязан соблюдать претензионный порядок, предусмотренный действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Срок предъявления Абонентом претензий по Услугам равен 6 месяцам. Претензии, предъявленные по истечении этого срока, Оператор вправе не рассматривать.

8.4. Претензия должна быть предъявлена Абонентом в письменной форме за подписью заявителя с указанием фамилии, существа претензии и адреса для ответа.

8.5. Результаты рассмотрения претензии сообщаются заявителю письменно не позднее 60 дней с даты получения претензии Оператором.



## 9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ОСНОВАНИЯ ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЯ

- 9.1. Договор вступает в силу с момента совершения Абонентом конклюдентных действий, предусмотренных п. 3.2. и действует неопределённый срок.
- 9.2. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.
- 9.3. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при отсутствии задолженности перед Оператором, уведомив Оператора в письменной форме с указанием даты расторжения.
- 9.4. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в следующих случаях:
- неоплаты Абонентом Услуг в течение 6 месяцев;
  - утраты технической возможности оказания Услуг;
  - других случаях, предусмотренных законодательством РФ и настоящим Договором (п. 4.2.1. - если Абонент выразил своё несогласие с изменением Договора и/или Тарифов, п. 7.3.).
- 9.5. Возврат остатка денежных средств Абоненту производится Оператором почтовым переводом на имя Абонента, путём перевода на его банковскую карточку, банковский счёт или через кассу Оператора в течение 10 дней после расторжения Договора.
- 9.6. При расторжении Договора идентификационные данные Абонента удаляются.

## 10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 10.1. Договор является публичным договором на основании ст. 425 ГК РФ, условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех Абонентов, за исключением случаев, когда законом или иными правовыми актами РФ допускается предоставление льгот для отдельных категорий Абонентов.
- 10.2. Отношения Сторон, не урегулированные настоящим Договором, регулируются Регламентом. В случае противоречия между Договором и Регламентом приоритет имеет Регламент.
- 10.3. Во всём, что не предусмотрено Договором и Регламентом, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.
- 10.4. Не допускается передача Абонентом своих прав и обязанностей по Договору третьим лицам без письменного согласия Оператора.
- 10.5. Оператор предоставляет абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации.

## 11. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА

**Юридический адрес:** 664003, г. Иркутск, ул. Литвинова, 3, оф. 401

**Почтовый адрес для корреспонденции:** 664011, г. Иркутск-11, а/я 133

**ОГРН** 1033801034431, **ИНН** 3808047630, **КПП** 380801001

**р/с** 40702810218350101323 в Байкальском Банке ПАО Сбербанк, г. Иркутск,

**к/с** 30101810900000000607, **БИК** 042520607

**Телефоны:** (3952) 28-55-28, 28-55-82, 28-55-60

**Факс:** (3952) 55-06-01

**Адрес электронной почты:** [admin@ortel.ru](mailto:admin@ortel.ru)