

**Правила оказания услуг связи  
ООО «Охрана Телеком»**

**1. Сфера действия и регулирование**

1.1. Правила оказания услуг связи ООО «Охрана Телеком» физическим лицам (далее - «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – «Закон о связи»), действующим законодательством РФ и регулируют взаимоотношения при оказании услуг связи, предусмотренных Договором, между Абонентом и Оператором, далее совместно именуемыми «Стороны», а по отдельности – «Сторона».

1.2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями.

1.3. Услуги связи предоставляются Оператором в соответствии с Законом о связи, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32, на основании лицензии №131755 на осуществление деятельности в области оказания услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, выданной 13.08.2015 Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, сроком действия до 13.08.2020.

**2. Понятия и определения**

В настоящих Правилах, указанные ниже термины, употребленные в Договоре с заглавной буквы, будут иметь следующие значения (если иное не вытекает из контекста):

**«Абонент»** - физическое лицо, с которым заключен Договор при выделении для этих целей уникального кода идентификации (Лицевой счет);

**«Акт подключения»** - акт, фиксирующий факт подключения и начало оказания Услуг, подписываемый Сторонами.

**«Баланс»** - величина, определяемая расчетным путем на основании данных Лицевого счета Абонента как разность между стоимостью потребленных Абонентом Услуг и произведенной Абонентом оплаты;

**«Выгодоприобретатель»** - лицо, к выгоде которого действует Абонент, в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом;

**«Договор об оказании услуг связи» («Договор»)** – соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги;

**«Дополнительные услуги»** - технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности, и иные услуги, которые оказываются Оператором или третьими лицами, имеющими право на оказание соответствующих услуг, и оплачиваются Абонентом в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, и порядком предоставления и оплаты соответствующих услуг;

**«Закон «О персональных данных»** - Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

**«Заявление»** - письменный документ, являющийся неотъемлемой частью Договора, который должен быть направлен Абонентом по Договору или в связи с ним и содержащий все необходимые сведения о месте

нахождения объекта Абонента, а также все необходимые для оказания Услуг данные Абонента (в том числе, но не ограничиваясь, фамилия, имя, отчество, адрес проживания, номер телефона для связи), содержащее намерения Абонента, включая, но не ограничиваясь, приостановить / возобновить оказание Услуг, расторгнуть Договор, подключить / отключить услугу «SMS-информирование», изменить номер телефона для получения услуги «SMS-информирование», осуществить возврат денежных средств, осуществить перенос денежных средств, информирование об изменении персональных данных Абонента.

**«Центр обслуживания клиентов»** - структурное подразделение или подрядчик Оператора, занимающиеся обработкой обращений Абонентов и информированием Абонентов по голосовым каналам связи об Услугах, о состоянии Баланса Лицевого счета и платежах по Договору, а также о порядке и условиях заключения, исполнения, приостановления и расторжения Договора;

**«Личный кабинет»** - сервис, расположенный в сети Интернет на Сайте Оператора, доступный Абоненту по персональным логину и паролю, позволяющий Абоненту получать доступ к Услугам, осуществлять удаленное управление Услугами, получать информацию о текущем Балансе, самостоятельно контролировать состояние Лицевого счета, а также совершать иные юридически значимые действия, касающиеся взаимоотношений Абонента и Оператора;

**«Лицевой счет»** - уникальный код идентификации, запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг;

**«Мобильное приложение»** - программа, разработанная для управления Услугами с помощью мобильного устройства, поддерживающего операционную систему iOS или Android, и обеспечивающего доступ в Личный кабинет;

**«ОВО»** - отдел вневедомственной охраны – филиал ФГКУ «Управление вневедомственной охраны войск национальной гвардии по Санкт - Петербургу и Ленинградской области», осуществляющий оказание Абонентам услуг по централизованной охране объектов Абонентов в рамках отдельно заключенных гражданско-правовых договоров.

**«Оператор»** - ООО «Охрана Телеком», зарегистрированное в соответствии с действующим законодательством РФ, ОГРН 1107847192133, ИНН 7813474659, адрес (место нахождения): 197110, Санкт-Петербург, ул. Пионерская, д.55, лит. А;

**«Порог отключения»** - минимально допустимый уровень Баланса Лицевого счета Абонента, при достижении которого Оператор приостанавливает предоставление Услуг Абоненту;

**«Правила»** - настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой частью Договора;

**«ПЦО»** - пульт централизованной охраны ФГКУ «Управление вневедомственной охраны войск национальной гвардии по Санкт - Петербургу и Ленинградской области».

**«Рабочий день»** - означает календарный день года, не являющийся выходным или праздничным днем в соответствии с законодательством РФ;

**«Расчетный период»** - период продолжительностью в

один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги;

«РФ» - Российская Федерация;

«Сайт Оператора» - официальный сайт Оператора, расположенный по адресу [www.ohranatelecom.ru](http://www.ohranatelecom.ru) (включая домену третьего уровня) в сети Интернет. На сайте Оператора Абонентам круглосуточно и бесплатно предоставляется информация, в том числе необходимая для заключения и исполнения Договора, публикуются официальные документы Оператора и иная информация, относящаяся к Договору;

«Тариф» - цена Услуги, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами;

«Телефон Центра обслуживания клиентов» - +7 (812) 326-17-20;

«ТСО» (абонентское оборудование) - техническое средство охраны;

«Уведомление» - любое юридически значимое сообщение (заявление, извещение, согласие, требование, претензия и т.п.), которое должно быть направлено Оператором по Договору или в связи с ним;

«Услуга» - услуги связи по передаче данных между ТСО Абонента и ПЦО;

«E-mail» (Электронная почта) - технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений между пользователями компьютерной сети;

«SMS-информирование» - сервис по передаче коротких текстовых сообщений о состоянии ТСО (сигналы постановки на охрану / снятия с охраны, сигналы тревоги) на номер телефона, указанный Абонентом.

«SMS-сообщение» - сообщение, состоящее из букв и (или) символов и предназначенное для передачи по сети телефонной связи.

Стороны используют приведенные в данной статье понятия и определения при толковании настоящих Правил и Договора.

### 3. Порядок и условия заключения договора.

3.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом.

3.2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора, размещены на Сайте Оператора, а также в центре обслуживания Абонентов Оператора.

3.3. Подписание Договора Абонентом означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

3.4. Услуги оказываются на основании возмездного публичного Договора, заключаемого между Абонентом и Оператором. В силу ст. 428 Гражданского кодекса РФ настоящий Договор является договором присоединения, т.е. условия Договора определяются Оператором в одностороннем порядке и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.

3.5. Договор оформляется путем заполнения типовой формы Договора Оператора. Договор считается заключенным с момента его подписания Сторонами и действует в течение срока, указанного в Договоре.

3.6. В момент заключения Договора Абонент дает согласие на использование и обработку Оператором персональных данных о нем в целях надлежащего исполнения условий Договора с соблюдением Закона «О персональных данных», а также Абонент дает согласие Оператору на передачу и обработку персональных данных о нем третьим лицам для целей исполнения обязательств Оператором по заключенным с ними гражданско-правовым договорам. Обработка персональных данных осуществляется как с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, так и без использования таких средств. Данное согласие вступает в силу с момента подписания Договора и действует на весь

период действия Договора, прекращает свое действие в случаях письменного отзыва Абонентом согласия на обработку персональных данных или в случае полного исполнения Сторонами условий Договора. В случае отзыва согласия Абонента Оператор вправе обрабатывать его персональные данные, в случаях и в порядке, предусмотренных Законом «О персональных данных».

3.7. В соответствии с п. 1 ст. 450 Гражданского кодекса РФ Стороны договорились, что Оператор имеет право вносить изменения и дополнения в Договор. При этом изменения, внесенные Оператором в Договор, становятся обязательными для Сторон через 7 (семь) календарных дней с даты публикации новой редакции Договора на Сайте Оператора.

3.8. Любая информация, относящаяся к Услугам, определенная в настоящих Правилах, включая порядок и условия использования Услуг, распространяется равным образом на Дополнительные услуги, если отдельно не оговорено иное.

### 4. Права и обязанности Сторон

#### 4.1. Оператор обязан:

4.1.1. Рассмотреть заявку Абонента (проверить техническую возможность предоставления Услуг) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней.

4.1.2. Оказывать Абоненту Услуги надлежащего качества в течение всего срока действия Договора (при наличии технической возможности и наличии работоспособного окончательного оборудования).

4.1.3. Уведомлять Абонента о проведении плановых профилактических работ не менее чем за 3 (три) календарных дня до начала работ по телефону, указанному Абонентом, включая уведомления посредством IVR (Interactive Voice Response, система предварительно записанных голосовых сообщений) или иным способом на усмотрение Оператора.

4.1.4. Соблюдать сроки и порядок устранения неисправностей при оказании Услуг. Устранять неисправности, находящиеся в зоне ответственности Оператора и препятствующие пользованию Услугами, по заявке Абонента с учетом технических возможностей в срок, не превышающий 14 (четырнадцать) календарных дней, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора (сотрудников Оператора) к месту повреждения, возникшие не по его вине. В определенных ситуациях (географическое расположение населенного пункта, климатические условия и т.д.) неисправности устраняются в технически обоснованные сроки, которые могут превышать 14 (четырнадцать) календарных дней. Неисправности, возникшие в результате действия (бездействий) Абонента, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора.

4.1.5. Извещать Абонента об изменении Оператором Тарифов на Услуги в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством РФ и Правилами.

#### 4.2. Оператор имеет право

4.2.1. Требовать от Абонента исполнения обязанностей, предусмотренных Договором, Правилами, а также действующим законодательством РФ.

4.2.2. Уведомив Абонента путем направления письменного уведомления на адрес, указанный Абонентом, или направления SMS-сообщения, а равно по Электронной почте, или в Личном кабинете, приостановить оказание ему Услуг в случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием этих Услуг и установленных Законом о связи, иными нормативными правовыми актами и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг и обязательств, предусмотренных п. 4.4.1. настоящих Правил, до устранения нарушения или предоставления документов,

подтверждающих оплату Оператору стоимости оказанных Услуг (в случае, если приостановление оказания Услуг было вызвано нарушением сроков их оплаты).

4.2.3. В одностороннем порядке вносить изменения в Правила, Правила считаются измененными и становятся обязательными для Сторон через 7 (семь) календарных дней с даты публикации новой редакции Правил на Сайте Оператора, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ. Абонент соглашается с измененной редакцией Правил, если продолжает пользоваться Услугами после изменения Правил при условии соблюдения Оператором обязанностей, установленных настоящим пунктом Правил.

4.2.4. Изменять в одностороннем порядке Тарифы на предоставляемые Услуги, уведомив об этом Абонента путем размещения информации на Сайте Оператора или через иные средства массовой информации, а также в местах работы с Абонентами не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения новых Тарифов.

4.2.5. Привлекать третьих лиц в целях исполнения обязательств по Договору. При этом, подписывая Договор, Абонент дает свое согласие на передачу третьим лицам данных об Абоненте, необходимых для предоставления Услуг.

4.2.6. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг приостановить оказание Услуг, а также требовать у Абонента оплаты пени и убытков, в соответствии с разделом 6 Правил.

4.2.7. Оператор вправе устанавливать размер Порога отключения в зависимости от Тарифа. Оператор ограничивает предоставление Абоненту Услуг, если состояние Баланса Лицевого счета достигает Порога отключения или ниже его.

4.2.8. Производить работы, связанные с ремонтом и поддержанием работоспособности сети. При этом в случае необходимости Оператор имеет право на полный или частичный перерыв в предоставлении Услуг. Суммарная продолжительность регламентных работ не должна превышать 72 (семьдесят два) часа в течение календарного месяца. О проводимых плановых работах Оператор сообщает Абоненту не менее, чем за 3 (три) дня до их начала путем размещения информации на Сайте Оператора или иными способами на усмотрение Оператора.

4.2.9. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера об Услугах Оператора, способах и условиях их предоставления и заказа в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ путем размещения информации на Сайте Оператора, направления SMS-сообщения или направления информации в Личный кабинет.

4.2.10. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступить) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте и его обязательствах. При этом не требуется дополнительное согласие Абонента для передачи (уступки) третьему лицу указанного права требования от Абонента.

4.2.11. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.

#### 4.3. Абонент имеет право

4.3.1. Для заключения Договора подать Оператору заявку в 2-х экземплярах по форме, устанавливаемой Оператором.

4.3.2. Ознакомиться с Правилами оказания Услуг, политикой конфиденциальности Оператора, Тарифами, размещенными на Сайте Оператора, получать

дополнительную информацию по Услугам по тел.: +7 (812) 326-17-20.

4.3.3. В случае одностороннего изменения Оператором Тарифов в соответствии с п. 4.2.4 Правил, отказать от исполнения Договора в одностороннем порядке путем уведомления об этом Оператора надлежащим образом (в письменной форме) не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты введения в действие новых Тарифов.

4.3.4. Приостановить использование Услуг на срок не более 6 (шести) месяцев подряд. Для приостановки Услуг Абонент в срок не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты планируемой приостановки Услуг, направляет Оператору по факсу, Почтой России, электронной почте или доставляет в Центр обслуживания Абонентов заполненное и подписанное Заявление на бланке Оператора с указанием даты начала и даты окончания приостановки Услуг. Бланки заявлений предоставлены в свободном доступе на Сайте Оператора, а также в центре обслуживания клиентов.

4.3.5. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения Договора, в том числе информацию о реквизитах Оператора, режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах, о состоянии Лицевого счета Абонента.

4.3.6. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

#### 4.4. Абонент обязан

4.4.1. Обеспечивать доступ представителей Оператора на объект (здание, помещение или квартиру) к месту размещения ТСО, в том числе к местам общего пользования (кабельным и инженерным сооружениям) для исполнения условий Договора.

4.4.2. Предоставить копию документа подтверждающего право владения и (или) пользования объектом (зданием, помещением или квартирой) по адресу, которого будут предоставляться Услуги.

4.4.3. Предоставлять при заключении Договора необходимые и достоверные сведения о себе в объеме и в порядке, предусмотренном Договором. Письменно уведомить Оператора об изменении фамилии, имени, отчества, места регистрации (жительства), указанного в Договоре, прекращении права владения и/или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование Абонента (ТСО), почтового адреса, адреса Электронной почты, номера телефона Абонента в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) календарных дней с даты вступления в силу вышеуказанных изменений.

4.4.4. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, установленные условиями Договора и Правилами.

4.4.5. Оплачивать пени в соответствии с п. 6.10. Правил.

4.4.6. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не относится к ТСО и не соответствует установленным требованиям, соблюдать правила эксплуатации оборудования ТСО.

4.4.7. Незамедлительно уведомлять Оператора о сбоях, неработоспособности ТСО или ухудшении качества связи по тел.: +7 (812) 326-17-16 или по адресу электронной почты: support@ohrana.ru.

4.4.8. После подключения (активации) Услуг подписать в двух экземплярах Акт подключения (Приложение № 1 к Договору), и в течение 3 (трех) рабочих дней со дня установления оборудования вернуть один экземпляр Акта подключения Оператору, либо представить мотивированный отказ от его подписания, оформленный надлежащим образом. В случае непредставления подписанного Акта подключения или мотивированного отказа в установленный Договором срок, услуги по подключению считаются выполненными в полном объеме, подлежат оплате с момента предоставления

Абоненту указанного акта, а оказание ежемесячных Услуг считается начатым.

4.4.9. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование ТСО, находящиеся в помещении Абонента.

4.4.10. При заключении Договора ознакомиться с настоящими Правилами, политикой конфиденциальности Оператора, Тарифами, размещенными на Сайте Оператора.

4.4.11. Абонент при заключении Договора предоставляет Оператору сведения о представителях и Выгодоприобретателях в следующем объеме:

фамилию, имя, а также отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), гражданство, дату рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ, и код подразделения (если имеется)), данные миграционной карты (серия, номер карты, дата начала срока пребывания и дата окончания срока пребывания), данные документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации (серия (если имеется) и номер документа, дата начала срока действия права пребывания (проживания), дата окончания срока действия права пребывания (проживания), сведения (адрес) о регистрации по месту жительства и о фактическом месте жительства (пребывания)).

4.4.12. Использовать только сертифицированное оборудование ТСО при получении Услуг, при этом в случае несоблюдения указанного условия, Абонент несет риск наступления любых неблагоприятных для него последствий, в том числе связанных с причинением имущественного ущерба.

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

4.4.14. Во всех случаях, когда в целях оказания Услуг Абоненту предоставляется логин и пароль, Абонент обязан предотвращать несанкционированное использование их третьими лицами. Абонент обязан немедленно уведомить Оператора о любом нарушении безопасности, связанным с доступом в Личный кабинет Абонента, совершенном с использованием логина и пароля Абонента без его ведома и согласия. Оператор не принимает на себя ответственности ни за какие последствия нарушения безопасности, в том числе потерю или порчу данных, произошедшие в результате авторизованного доступа третьих лиц в Личный кабинет Абонента с помощью логина и пароля Абонента.

4.4.15. Абонент обязуется на регулярной основе, но не реже одного раза в год, обновлять и предоставлять Оператору сведения, подлежащие установлению при приеме на обслуживание, а в случае изменения таких сведений или возникновения у Оператора сомнений в достоверности и точности предоставленной Абонентом информации, Абонент обязуется предоставить Оператору измененные сведения или информацию, подтверждающую действительность имеющихся у Оператора сведений, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты таких изменений или получения от Оператора соответствующего запроса. В случае отсутствия

Абонентом информации Оператору, информация по Абоненту считается обновленной.

4.4.16. Абонент обязан самостоятельно контролировать правильность внесения реквизитов Договора при оплате Услуг и несет риск неблагоприятных последствий вследствие введения при оплате неверных реквизитов Договора.

4.4.17. С целью обеспечения гарантированного ознакомления Стороны, присоединившейся к Договору, с полным текстом изменений и дополнений Договора, Правил, Тарифов, политики конфиденциальности Оператора до вступления их в силу не реже 1 (одного) раза в 7 (семь) календарных дней обращаться на Сайт Оператора для ознакомления с информацией на Сайте Оператора о соответствующих изменениях и дополнениях, и иной информацией об Услугах.

## **5. Порядок расчетов**

5.1. Оплата Услуг производится Абонентом согласно действующим Тарифам в период оказания Услуг.

5.2. Расчеты между Оператором и Абонентом производятся в российских рублях.

5.3. Указанные на Сайте Оператора Тарифы включают все предусмотренные законодательством РФ налоги и сборы.

5.4. Расчетный период по Услугам устанавливается равным одному календарному месяцу.

5.5. Оплата платежей осуществляется Абонентом на основании самостоятельно оформленной квитанции в отделениях Северо-Западного банка Сбербанка России, пунктах приема платежей ЗАО «Петрозэлектросбыт», через терминалы платежных систем или иным способом, указанным на Сайте Оператора.

5.6. Оплата регистрационной платы (единовременного платежа за подключение Услуг) осуществляется Абонентом в течение 15 (пятнадцати) дней от даты подписания Акта подключения. Оплата стоимости подключения Услуг по всем типам каналов связи производится только в случае нового подключения и не производится при перезаключении Договора.

5.7. Оплата ежемесячных платежей (абонентская плата) осуществляется Абонентом в срок не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за месяцем предоставления Услуг.

5.8. При наличии у Абонента задолженности по оплате Услуг, Оператор относит абонентскую плату, поступившую по Договору, в счет задолженности по оплате Услуг, образовавшейся за предыдущие периоды оказания Услуг

5.9. Датой выполнения Абонентом обязательств по оплате Услуг, предоставленных по Договору, считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.

5.10. Оплата Услуг может осуществляться Абонентом посредством авансовых платежей. При выборе системы оплаты Услуг с использованием авансового платежа, оплата Услуг производится Абонентом до 01 (первого) числа расчетного периода (расчетный период равен одному календарному месяцу). Сумма к оплате в счете за Услуги определяется, исходя из начислений и сложившегося остатка на начало Расчетного периода и платежей Расчетного периода. Если Услуги оказываются Абоненту впервые, размер авансового платежа за первый Расчетный период определяется исходя из размера предполагаемой потребности Абонента в Услугах. Если сумма аванса превышает стоимость оказанных Услуг, Оператор зачисляет образовавшуюся разницу в счет оплаты Услуг в следующем Расчетном периоде. Абонент самостоятельно ведет контроль за наличием денежных средств на своем Лицевом счете, получая информацию по телефонам справочно-информационной службы Оператора, в Личном кабинете и т.д. При выборе авансового способа оплаты Услуг оплата Услуг может

производится путем автоматического списания денежных средств с Лицевого счета Абонента в Расчетном периоде, предшествующему периоду начала оказания Услуг в Расчетном периоде, при наличии у Оператора соответствующей технической возможности. При этом не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора (если иное не предусмотрено Договором) Абонент обязан внести на Лицевой счет платежи за оплачиваемые Услуги. На момент начала оказания соответствующих Услуг баланс Лицевого счета должен быть достаточным для оплаты Услуг. В случае исчерпания аванса оказание Услуг приостанавливается без предварительного уведомления Абонента.

5.11. В период приостановки Услуг в соответствии с п. 4.3.4. Правил, Абонент оплачивает Оператору ежемесячную абонентскую плату за использование Услуг, в соответствии с Тарифом. Услуги подлежат оплате в полном объеме, в случае если Абонентом не предоставлено Заявление в порядке и сроки, в сроки, указанные в п.4.3.4. Правил.

5.12. Доставка счетов на оплату осуществляется Оператором до центра обслуживания Абонентов по адресу: Санкт-Петербург, ул. Пионерская, д.55, лит. А. Утеря, неполучение Абонентом выставленного Оператором счета и иных расчетных документов, в т.ч. в связи с невыполнением обязанности, предусмотренной п 4.4.3. настоящих Правил, не освобождает Абонента от обязанностей своевременной оплаты Услуг.

5.13. Абонент вправе осуществлять оплату Услуг по своему выбору: наличными денежными средствами либо в безналичной форме.

## **6. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров**

6.1. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, оказываемых по Договору, Абонент несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

6.2. Оператор несет ответственность за конфиденциальность и безопасность персональных данных Абонента. Обработка персональных данных Абонентов осуществляется Оператором в соответствии с политикой конфиденциальности Оператора, размещенной на Сайте Оператора.

6.3. Если иное не предусмотрено законом или Договором, Стороны освобождаются от ответственности за нарушение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

6.4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, предъявление Абонентом Оператору претензии до обращения в суд является обязательным.

6.5. Претензии Абонента рассматриваются Оператором в порядке и сроки, установленные действующим законодательством РФ.

6.6. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления Оператору.

6.7. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета.

6.8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Оператор вправе предъявить иск в суд к Абоненту.

6.9. Зона ответственности Оператора распространяется до порта абонентского телекоммуникационного оборудования. Зона ответственности Оператора ограничивается оборудованием и/или сетью связи Оператора. Абонент самостоятельно несет

ответственность за принадлежащее ему и установленное окончательное оборудование связи и (или) линии связи.

6.10. За каждый день просрочки оплаты Услуг Абонент обязан оплатить Оператору пеню (неустойку) в размере 1 % (один процент) от стоимости неоплаченных Услуг за каждый день просрочки, но не более суммы, подлежащей оплате. Абонент обязан уплатить пеню Оператору в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента предъявления требования о ее оплате.

6.11. Оператор не несет ответственности по обязательствам перед Абонентом за действие (бездействие) третьих лиц.

6.12. Убытки, понесенные любой из Сторон по Договору и подлежащие возмещению другой Стороной, ограничиваются реальным ущербом, и взыскиваются в полном объеме сверх неустойки.

6.13. Возмещение убытков и (или) уплата неустойки в случае неисполнения обязательств или ненадлежащего исполнения обязательств не освобождают Стороны от исполнения обязательств в натуре.

6.14. Стороны принимают все возможные меры к урегулированию споров и разногласий путем переговоров с применением претензионного порядка. В противном случае любой из Сторон рассмотрение споров и разногласий может быть передано в суд в порядке, установленном законодательством РФ.

## **7. Личный кабинет**

7.1. Абонент вправе использовать Личный кабинет для осуществления следующих действий:

- получение информации об используемых по Договору Услугах, о начислениях за их использование, о состоянии баланса Лицевого счета и платежах по Договору;
- получение детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнении Баланса Лицевого счета.

7.2. Использование Личного кабинета возможно при условии авторизации Абонента путем указания Лицевого счета (логин) и специально назначенного пароля. Доступ в Личный кабинет может быть предоставлен на Сайте Оператора, а также с использованием определенных интерфейсов, функционирующих в сети Интернет, в том числе Мобильного приложения.

7.3. Абонент несет ответственность за сохранность установленного пароля к Личному кабинету и за убытки, которые могут возникнуть по причине передачи пароля третьим лицам и/или несанкционированного использования пароля третьими лицами.

7.4. Перечень действий, доступных к совершению в Личном кабинете, определяется Оператором и может изменяться в одностороннем порядке.

7.5. Все действия, совершенные в Личном кабинете при условии авторизации, считаются совершенными Абонентом.

7.6. Обмен данными при оказании Услуг по формализации документов производится в виде сообщений, направляемых через Личный кабинет. При возникновении спорных вопросов и невозможности Сторон подтвердить свои доводы основным доказательством совершения (или не совершения) Сторонами тех или иных действий по обмену данными являются записи обмена Сторонами сообщениями в Личном кабинете.

## **8. Центр обслуживания клиентов**

8.1. Абонент вправе обратиться в Центр обслуживания клиентов для осуществления следующих действий:

- получение информации об используемых по Договору Услугах, о начислениях за их использование, о состоянии Баланса Лицевого счета и платежах по Договору, а также разъяснений по условиям Договора в части условий приостановки и прекращения оказания

Услуг;

- изменение контактной информации Абонента по Договору: телефонный номер, адрес электронной почты и данные доверенного лица;
- формирование запроса с последующим получением детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнении Баланса Лицевого счета на адрес электронной почты.

8.2. Обращение в Центр обслуживания клиентов может быть посредством телефонного звонка на Телефон Центра обслуживания клиентов, письменного запроса на электронную почту Оператора или в режиме онлайн на Сайте Оператора.

8.3. Абонент несет ответственность за сохранность данных, требуемых для его идентификации при обращении в Центр обслуживания клиентов.

8.4. Перечень действий, доступных к совершению по обращению в Центр обслуживания клиентов, определяется Оператором самостоятельно и может изменяться в одностороннем порядке.

8.5. Все действия, совершенные сотрудником Центра обслуживания клиентов Компании по запросу Абонента при обращении в Центр обслуживания клиентов, считаются совершенными Абонентом.

8.6. Идентификация Абонента при обращении в Центр обслуживания клиентов осуществляется путем указания Абонентом Лицевого счета, фамилии, имени, отчества Абонента и адреса объекта предоставления Услуг.

## 9. SMS-информирование

9.1. Услуга «SMS-информирование» является Дополнительной услугой, подключаемой Оператором Абоненту в момент заключения Договора, либо на основании Заявления Абонента о подключении услуги «SMS-информирование».

9.2. Абонент несет ответственность за достоверность номера телефона, указанного в Договоре / Заявлении, как номера телефона, принимающего SMS-сообщения.

9.3. Оплата и порядок расчетов за предоставление услуги «SMS-информирование» осуществляется в порядке раздела 5 Правил.

9.4. Оператор в рамках предоставления услуги «SMS-информирование», направляет Абоненту информацию в виде SMS - сообщений:

- Информация о постановки объекта на охрану;
- Информация о снятия объекта с охраны;
- Информация о тревогах.

9.5. Абонент вправе отказаться / внести изменения в реквизиты предоставления услуги «SMS-информирование» путем направления Оператору Заявления.

9.6. Обязательным условием предоставления Абоненту услуги «SMS-информирование» является поддержка мобильным телефоном (портативным устройством) Абонента функции приема SMS-сообщений.

9.7. Оператор не несет ответственность по функционированию услуги «SMS-информирование» в случае:

- отключения мобильного телефона (портативного устройства);
- нахождения вне зоны покрытия оператора мобильной связи;
- блокировки номера телефона или утери мобильного телефона (портативного устройства);
- возникновения технических проблем с мобильным телефоном (портативным устройством);
- несвоевременного оповещения Оператора о факте изменения номера телефона.

9.8. Предоставление услуги «SMS-информирование» не прекращается при нахождении Абонента в роуминге без оформления соответствующего Заявления о

приостановке/отключении услуги «SMS-информирование».

9.9. Подключение услуги «SMS-информирование» осуществляется путем оформления Заявления на бланке Оператора и предоставления заполненного и подписанного Заявления Оператору за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты подключения Услуги. Бланк Заявления размещен в свободном доступе на Сайте Оператора, также в Центре обслуживания клиентов.

## 10. Изменение и расторжение Договора

10.1. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора и приложений к нему согласно п. 3.7. Правил. Все изменения публикуются на Сайте Оператора и вступают в силу по истечении 7 (семи) календарных дней со дня публикации.

10.2. Если Абонент не согласен с вводимыми изменениями, он вправе незамедлительно расторгнуть Договор, уведомив об этом Оператора в письменном виде за 10 (десять) календарных дней до расторжения Договора. В случае отсутствия у Оператора письменного уведомления от Абонента о расторжении Договора по указанным причинам в течение 7 (семи) календарных дней с момента публикации новой редакции Договора на Сайте Оператора, указанные изменения считаются принятыми Абонентом.

10.3. Внесение изменений в Договор, в части подключения / отключения Дополнительных услуг, изменения типа канала связи, используемого Оператором для оказания Услуг, осуществляется путем оформления Заявления на бланке Оператора, а при наличии технической возможности Оператора – с использованием дистанционных способов взаимодействия Абонента с Оператором через Личный кабинет или по телефону после идентификации Абонента с использованием аналогов собственноручной подписи Абонента, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Аналоги собственноручной подписи Абонента - это используемые при определенных Оператором условиях абонентский номер Лицевого счета, пароль и иные идентифицирующие Абонента данные, определенные Оператором, используемые по отдельности или совместно. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи, имеют юридическую силу, соответствующую юридической силе собственноручной подписи.

10.4. С использованием аналогов собственноручной подписи Оператор идентифицирует Абонента при обращении в информационно-справочные службы, при получении информации об Абоненте и оказанных Услугах, при подключении / отключении Дополнительных услуг. Абонент несет ответственность за все операции, совершенные с использованием аналогов собственноручной подписи, а также выполняет все обязательства по оплате оказанных Услуг. Операции по переоформлению или расторжению Договора с использованием аналогов собственноручной подписи не осуществляются.

10.5. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления письменного Заявления об одностороннем расторжении Договора и получения Заявления Оператором не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам.

10.6. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут по истечении 6 (шести) месяцев со дня получения Абонентом от Оператора письменного уведомления, оформленного надлежащим образом, о намерении приостановить предоставление Услуг по



причине неисполнения обязательств по Договору.

10.7. Расторжение Договора не освобождает Абонента от обязательств по расчетам за уже предоставленные Оператором Услуги.

10.8. В случае прекращения у Абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование, Договор с Абонентом расторгается в одностороннем порядке после предоставления подтверждающих документов.

## 11. Обстоятельства непреодолимой силы

11.1. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, если такое невыполнение обязательств было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, обязана уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств в течение 10 (десяти) календарных дней. В этом случае срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства непреодолимой силы или их последствия наступление обстоятельство(а), вызванные (ого) непреодолимой силой должно подтверждаться актом компетентного органа.

11.2. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы длются свыше 3 (трех) месяцев и Стороны не находят решения о взаимном исполнении Договора, каждая из Сторон имеет право расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом другую Сторону.

## 12. Прочие условия

12.1. Датой начала оказания Услуг является дата подписания Абонентом Акта подключения Услуг.

12.2. Договор составляется в трех идентичных по содержанию экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу: по одному экземпляру для каждой из Сторон и один экземпляр – для передачи в ОВО.

12.3. Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с момента его подписания обеими Сторонами и действует в течение срока, указанного в Договоре.

12.4. Настоящим устанавливается, что предложением Оператора об изменениях и/или дополнении (далее – «изменения») Договора, в том числе настоящих Правил, является опубликование текста изменений соответствующего документа на Сайте Оператора, а также доведения указанных изменений до всеобщего сведения в местах обслуживания Абонентов Оператора не менее чем за 7 (семь) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.

12.5. Принятием Абонентом предложения, указанного в пункте 12.4 настоящих Правил, являются конклюдентные действия по использованию и/или оплате Услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу, а также отсутствие отказа от таких изменений, направленного Абонентом в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Договора.

12.6. Абонент согласен с тем, что для оказания Услуг и Дополнительных услуг по Договору наряду с криптографически-защищенными соединениями также могут быть использованы и публичные сети передачи данных, в том числе не обеспечивающие криптографической защиты передаваемой информации (например, при передаче e-mail или SMS-сообщений через операторов связи).

12.7. Абонент явно выражает свое согласие на выполнение Оператором и привлекаемыми им третьими лицами действий с передаваемыми Абонентом через Личный кабинет данными, включая, но не ограничиваясь передачей, обработкой, хранением и другими действиями, в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных ООО «Охрана Телеком» в действующей редакции, опубликованной на Сайте Оператора. В случае, если в передаваемых Абонентом данных содержится информация, принадлежащая третьим лицам, Абонент гарантирует наличие письменного согласия таковых третьих лиц на вышеперечисленные действия.

12.8. Во всем остальном, что не урегулировано Договором, настоящими Правилами, политикой конфиденциальности Оператора, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

12.9. Подпись лица, уполномоченного со стороны Оператора на подписание Договора, счетов, актов, счетов-фактур, приложений, соглашений, и иных документов, заключаемых при исполнении Договора, может быть осуществлена при помощи механического или иного копирования, электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи (в том числе изготовления подписи типографским способом).

## 13. Адрес и реквизиты

### ООО «Охрана Телеком»

Адрес местонахождения: 197110, ул. Пионерская, д.55, лит. А

Адрес для Уведомлений: 197110 ул. Пионерская, д.55, лит. А

ОГРН: 1107847192133

ИНН: 7813474659 КПП: 781301001

р/с: 4070 2810 6552 0000 1706

к/с: 3010 1810 5000 0000 0653

Банк: в Северо-Западном банке ПАО «Сбербанк России»

БИК: 044030653

Контактный телефон: +7 (812) 326-17-15 Факс: +7 (812) 325-65-17

e-mail: [info@ohrana.ru](mailto:info@ohrana.ru)

### Центр обслуживания клиентов:

Тел.: +7 (812) 326-17-20

e-mail: [help@ohrana.ru](mailto:help@ohrana.ru)

### Круглосуточная служба технической поддержки:

Тел.: +7 (812) 326-17-16

e-mail: [support@ohrana.ru](mailto:support@ohrana.ru)

Сайт: [www.ohranatelecom.ru](http://www.ohranatelecom.ru)