

Правила оказания услуг АО «ФОРТЭКС» физическим лицам

1. Общие положения

1.1. Сфера действия и регулирование

1.1.1. Правила оказания услуг связи АО «ФОРТЭКС» физическим лицам (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с ГК РФ, Федеральным законом «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

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

1.1.3. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

1.1.4. Услуги предоставляются Оператором в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи. Реквизиты лицензий Оператора размещены на сайте АО «ФОРТЭКС» www.fortex.ru

- Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (№ 136770 от 14.02.2016 г и №166915 от 18.08.2018.);
- Услуги связи по предоставлению каналов связи (№ 146480 от 21.11.2015 г.);
- Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (№ 146479 от 23.12.2015 г.);
- Телематические услуги связи (№146481 от 23.12.2015 г.);
- Услуги связи для целей кабельного вещания (№ 171185 от 17.04.2019 г.);

1.2. Понятия и определения

Для целей настоящих Правил используются следующие понятия и определения:

«Абонент» - физическое лицо, с которым заключён Договор при выделении для этих целей абонентского номера (номеров) и/или уникального кода идентификации.

«Абонентское устройство» («Абонентское оборудование») - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора.

«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.

«Дополнительное соглашение» - являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор в части перечня предоставляемых Оператором Услуг, используемого Тарифного плана, сроков оказания и иных существенных условий Договора.

«Личный кабинет» - является автоматизированным интерфейсом самообслуживания пользователей услугами связи АО «ФОРТЭКС» размещенном на сайте АО «ФОРТЭКС», позволяющим пользователям самостоятельно контролировать состояние счета. Организация доступа Абонентов к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности АО «ФОРТЭКС».

«Оператор» - АО «ФОРТЭКС».

«Отчетный период» - период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги.

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

«Правила оказания услуг связи» – действующие на день утверждения настоящих Правил: «Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006г., Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007г., Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 785 от 22.12.2006г.

«Расчетный период» - календарный месяц, начинающийся непосредственно после Отчетного периода.

«Стороны» - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.

«Сеть связи Оператора» («Сеть связи») – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг связи на основании соответствующих лицензий.

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

«Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи.

«Услуга» - каждая из услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту согласно условиям Договора.

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

2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора

2.1. Заключение Договора

- 2.1.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом.
- 2.1.2. Договор вступает в силу с момента подписания Абонентом Бланка - Заказа.
- 2.1.3. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте Оператора, а также в пунктах обслуживания клиентов Оператора и местах работы с Абонентами.
- 2.1.4. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

2.1.5. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности.

2.1.6. Договор заключен на неопределенный срок.

2.2. Изменение и дополнение условий Договора

2.2.1. Тарифы и цены могут изменяться Оператором в одностороннем порядке путем уведомления Абонента через средства массовой информации и/или путем размещения информации на Web - сайте АО «ФОРТЭКС» www.fortex.ru за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу.

2.2.2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора путем уведомления Абонента о вступлении в силу изменений не менее чем за 10 (десять) календарных дней, а так же уведомить об изменении следующих документов, являющихся неотъемлемой частью Договора:

- Порядок расчетов;
 - Способы оплаты;
 - Правила оказания Услуг ФОРТЭКС;
- Разместив на Web – сайте АО «ФОРТЭКС» www.fortex.ru, информации с указанием даты, с которой данные изменения вступают в силу. Изменения считаются вступившими в силу, а документы соответственно измененными с даты, указанной в Уведомлении Оператора.

2.2.3. Абонент вправе инициировать смену Тарифного плана на другой действующий на момент подачи заявления Тарифный план. Заявление об изменении Тарифного плана на Услуги подается не позднее, чем за 10 дней до окончания календарного месяца. При условии соблюдения указанного срока подачи заявления Оператор переводит Абонента на выбранный Тарифный план с 1-го числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный Тарифный план осуществляется с 1-го числа 2-го месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

2.3. Прекращение/расторжение Договора

2.3.1. Любая из Сторон вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии соблюдения ст. 782 Гражданского Кодекса РФ и уведомления другой Стороны за 10 (десять) дней.

2.3.2. В случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг Абоненту до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента путем направления уведомления на его e-mail. Если Абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с момента отправки уведомления, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

2.3.3. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено оборудование для оказания Услуг, Договор с Абонентом прекращает свое действие.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Оператор обязан:

3.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, Договором, настоящими Правилами. Оператор гарантирует оказание услуг в рамках Договора при условии обеспечения оборудования, установленного у Абонента для оказания услуг, электропитанием напряжением 220 В переменного тока.

3.1.2. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, по заявке Абонента с учетом технических возможностей в сроки, установленные действующими нормативными актами, а неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора.

3.1.3. Извещать Абонента об изменении Оператором Тарифов на Услуги в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством и Договором.

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. Уведомив Абонента, приостановить оказание ему Услуг в случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием этих Услуг и установленных ФЗ «О связи», иными нормативными правовыми актами и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг и обязательств, предусмотренных п. 3.3.1 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).

3.2.2. Самостоятельно устанавливать и/или изменять отдельные Тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонента не менее чем за 10

(десять) дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации на WEB – сайте АО «ФОРТЭКС» www.fortex.ru.

3.2.3. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступать) 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.

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

3.2.5. Оплата Услуг за период вынужденного приостановления оказания Услуги, возникшего из-за повреждения и/или простоя оборудования Оператора по вине Абонента, осуществляется Абонентом в полном объеме.

3.2.6. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения по вине Абонента. Требовать возврата оборудования, предоставленного в пользование в целях оказания услуг связи, в случае расторжения договора, а в случае не возврата оборудования Абонентом – полную оплату стоимости оборудования.

3.2.7. 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.

3.3. Абонент обязан:

3.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, определенные в Договоре, согласно действующим на момент оказания соответствующих Услуг Тарифам Оператора.

3.3.2. 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, почтового адреса Абонента в срок, не превышающий 60 календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений.

3.3.3. Извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в предоставляемых Абоненту Услугах.

3.3.4. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора, предъявивших соответствующее удостоверение, для выполнения работ, необходимых во исполнение Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента.

3.3.5. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от исполнения Договора письменно уведомить об этом Оператора до предполагаемой даты отключения Услуги, а также оплатить Оператору стоимость оказанных Услуг в размере, предусмотренном действующими на момент их оказания Тарифами Оператора. Оплата должна быть произведена по дату соответствующего отказа от исполнения Договора, указанную в уведомлении, но не менее чем по дату получения Оператором вышеуказанного уведомления.

3.3.6. Не допускать самовольного подключения к сети пользовательских (оконечных) устройств и иного оконечного оборудования, подключения к другим абонентским линиям, а также самовольного подключения к сети электросвязи пользовательских (оконечных) устройств с выделенными абонентскими номерами сверх количества, оговоренного в Договоре.

3.3.7. Не допускать использования средств связи для преднамеренного создания другим абонентам условий, затрудняющих пользование Услугами, а также создания помех для нормального функционирования сети связи.

3.3.8. Не использовать пользовательское (оконечное) устройство и (или) выделенный абонентский номер для оказания Услуг третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи, IP-телефонии и т.п.

3.3.9. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензируемое программное обеспечение при получении Услуг.

3.3.10. При заключении Договора ознакомиться с настоящими Правилами и Тарифами/Тарифными планами Оператора.

3.3.11. Не совершать действий, заведомо направленных на нарушение нормального функционирования оборудования Оператора, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или Сети связи Оператора.

3.3.12. Во всех случаях, когда в целях оказания Услуг Абоненту предоставляется логин, пароль и кодовое слово, Абонент обязан предотвращать несанкционированное использование третьими лицами соответствующего логина, пароля и кодового слова от его имени.

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения Договора, в том числе информацию о реквизитах Оператора, режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах.

3.4.2. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные действующими нормативными актами.

3.4.3. По письменному обращению в службу поддержки временно приостанавливать услугу доступа в сеть интернет без списания абонентской платы на срок не менее 7 (семи) календарных дней и не более 14 календарных дней один раз течение 30 дней.

3.4.4. По письменному обращению в службу поддержки резервировать порт на окончном оборудовании сети передачи данных оператора без списания абонентской платы на срок не менее 30 календарных дней и не более чем на 90 календарных дней один раз течение 12 месяцев

3.4.5. По письменному обращению в службу поддержки бронировать абонентский телефонный номер не менее чем на 30 календарных дней и не более чем на 180 календарных дней один раз течение 12 месяцев

3.4.6. По письменному обращению в службу поддержки вносить «обещанный платеж» за услуги доступа в сеть интернет не чаще одного раза в 30 календарных дней.

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

4. Стоимость Услуг, порядок расчетов

4.1. Тарифы на Услуги

4.1.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту Оператором по настоящему Договору, определяется действующими на момент оказания соответствующих Услуг Тарифами Оператора. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно. Изменение Тарифов производится Оператором, в соответствии с п. 3.2.3. Правил.

4.1.2. При изменении Тарифа в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата за Услуги Оператора, перед введением указанных изменений, Оператор производит Абоненту перерасчет с даты введения в действие соответствующих изменений.

4.1.3. В случае если внесение изменений в Договор повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Абонентом, по инициативе которого были внесены изменения в условия Договора, в размере, предусмотренном действующим на момент оказания соответствующей Услуги Тарифом Оператора, путем списания денежных средств с лицевого счета Абонента.

5. Условия и порядок оплаты Услуг

5.1. 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».

5.2. Расчетный период равен 1 (одному) календарному месяцу.

6. Методы и механизмы расчетов

6.1. Услуги предоставляются Абонентам на условиях предоплаты – на Лицевом счете Абонента перед началом расчетного периода должны быть денежные средства в размере суммы Абонентских плат, предоставляемых Услуг, согласно Договору;

6.2. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента в начале расчетного периода;

6.3. В том случае, если баланс Абонента становится меньше 10 руб, происходит автоматическое отключение Услуг. Для возобновления пользования услугами Абоненту необходимо внести аванс в размере месячной абонентской платы;

6.4. Для пользования Услугами и дополнительными Услугами Абоненту необходимо поддерживать положительный баланс своего Лицевого счета в соответствии с условиями Договора.

7. Условия списания денежных средств

7.1. При невозможности пользования Услугами по причине неисправности оборудования Абонента, оплата Услуг производится Абонентом в полном объеме.

7.2. При возникновении задолженности по оплате Услуг Абонент обязуется возместить сумму задолженности.

7.3. Списывая средства с лицевого счета, Оператор вправе:

- в первую очередь осуществлять списание суммы задолженности по Абонентской плате;
- осуществлять в начале расчетного периода списание полной суммы Абонентской платы;
- осуществлять списание стоимости сопутствующих дополнительных Услуг, заказанных Абонентом, несмотря на то, что Абонент вносил на Лицевой счет платежи в качестве аванса за основные Услуги.

7.4. Внесенные Абонентом на свой Лицевой счет денежные средства используются на оплату Услуг и заказанных Абонентом дополнительных Услуг, с соблюдением условий Договора и настоящих Правил.

8. Лицевой счет Абонента

8.1. Информация по Лицевому счету отражается в Личном кабинете и доступна через сайт компании www.fortex.ru.

8.2. Абонент может запросить у Оператора детализацию своего Лицевого счета, т.е. информацию о зачисленных и списанных денежных средствах. Информация о зачисленных и списанных денежных средствах так же доступна в Личном кабинете Абонента.

8.3. Заявка составляется в произвольной форме и должна содержать:

- № договора или логин Абонента;
- ФИО Абонента;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
- период времени, за который необходима детализация Лицевого счета.

8.4. Детализация лицевого счета направляется Абоненту по контактному адресу электронной почты, указанному в заявке, или по согласованию с Абонентом передается ему в местах работы с Абонентами».

9. Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров.

9.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в случаях неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, а также в случаях несоблюдения условий Договора и Приложений к нему.

9.2. Стороны несут ответственность за несоблюдение условий о конфиденциальности в случаях, предусмотренных действующим законодательством и договорами (соглашениями) Сторон.

9.3. Оператор несет ответственность за конфиденциальность и безопасность персональных данных Абонента, его представителя.

9.4. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой Абонентом по сетям электросвязи.

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

9.6. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, предъявление Абонентом Оператору претензии до обращения в суд является обязательным. Претензии Абонента рассматриваются Оператором в порядке и сроки, установленные действующими нормативными правовыми актами.

9.7. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Оператор вправе предъявить иск в суд к Абоненту по месту нахождения Оператора.

10. Прочие условия

10.1. Особенности оказания Услуг, а также формы установленных и используемых Оператором и Абонентом документов отражены на сайте Оператора в специализированном разделе <https://fortex.ru/private/subscribers/contract-obrazets/>.

10.2. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе срока оплаты оказанных Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание соответствующих Услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента. Если Абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг связи, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

10.3. Во всем остальном, что не урегулировано Договором и настоящими Правилами Стороны руководствуются действующим законодательством. В том числе ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи и иными нормативными правовыми актами.

10.4. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил. Оператор обязан уведомить Абонентов о предстоящем изменении текста Правил путем размещения новой редакции Правил за 30 календарных дней до даты таких изменений, на сайте АО «ФОРТЭКС».

11. Адрес и реквизиты Оператора

АО «ФОРТЭКС»

Адрес местонахождения: 143432, МО, Красногорский район, р.п. Нахабино, ул. Лагерная, д. 20, корп.2, офис 10.

Фактический (почтовый) адрес: 143433, МО, Красногорский район, р.п. Нахабино, ул. Школьная, д. 3.

ИНН:5024020887

расчетный счет в валюте РФ: 40702810801300008508

Банк: АО «АЛЬФА-БАНК» (ОГРН 1027700067328)

БИК: 044525593

корреспондентский счет: 30101810200000000593

Контактные телефоны:

тел: (495)9921511 mail@fortex.ru

отдел продаж: (495)9921515 sales@fortex.ru

абонентский отдел: (495)9921530 support@fortex.ru

факс: (495)9921503 http://www.fortex.ru