

УСЛУГИ СВЯЗИ.

СРОКИ ОБРАЩЕНИЯ С ПРЕТЕНЗИЕЙ.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, **пользователь услугами связи до обращения в суд** обязан предъявить оператору связи претензию.

Претензии предъявляются в следующие сроки:

- **в течение шести месяцев** со дня некачественного оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи;
- **в течение шести месяцев** со дня отправки почтового отправления (посылки, письма, бандероли), денежного перевода в связи с недоставкой/невыплатой, несвоевременной доставкой/выплатой, повреждением или утратой почтового отправления;
- **в течение месяца** со дня подачи телеграммы по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой телеграммы или искажением текста телеграммы, изменяющим ее смысл.



При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

Сроки рассмотрения претензии:

Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через 30 дней со дня ее регистрации.

Исключение составляют следующие случаи:

- претензии, связанные с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых в пределах одного поселения - **в течение пяти дней;**
- претензии, связанные с оказанием услуг междугородной и международной телефонной связи рассматриваются **в течение шестидесяти дней.**

О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.

УСЛУГИ СВЯЗИ.

ПЕРЕХОД К ДРУГОМУ ОПЕРАТОРУ С СОХРАНЕНИЕМ НОМЕРА.

1. Сим-карта должна быть зарегистрирована на вас.
2. Удостоверьтесь, что ваша сим-карта активна и на ней отсутствуют задолженности.
3. Пользуетесь услугами данного оператора не менее 30 дней.
4. Проверьте паспортные данные.



4. Выберите нового оператора и заполните заявление.
5. Уточните дату переноса. Стандартный срок — от 8 до 14 дней.
6. Оплатите комиссию за перенос номера. Сумма не должна превышать 100 руб. Если оператор связи берет комиссию за переход, то эти деньги списываются полностью и не идут на оплату связи.

ПОМНИТЕ!

Перенесение абонентского номера может быть отменено не позднее чем за 2 дня до даты начала оказания услуг новым оператором.

После завершения переноса вернуться к старому оператору можно только через 60 дней.



УСЛУГИ СВЯЗИ.

РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.

Согласно ст.32 Закона «О защите прав потребителей» абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов.

ВНИМАНИЕ! Заявление о расторжении договора подается только лицом, с которым был заключен договор, либо иным лицом, при наличии доверенности.



1. Проверить наличие задолженности.

2. Обратиться с письменным заявлением к оператору.

3. Если в Вашем городе нет офиса оператора связи, то необходимо направить заявление о расторжении договора почтовым отправлением с уведомлением о вручении на юридический адрес компании, указанный в договоре, или в сети «Интернет» на официальном сайте оператора связи, либо на электронный адрес.

В случае если на момент расторжения договора все фактически оказанные услуги были оплачены, то последующие действия оператора связи по начислению задолженности **неправомерны**.

Если (маршрутизатор, ТВ приставка) были приобретены в рассрочку, о чем прописано в договоре, то за данное оборудование необходимо будет заплатить.



УСЛУГИ СВЯЗИ.

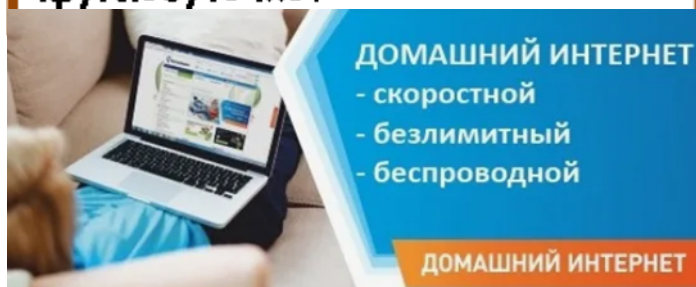
ВЫБОР ИНТЕРНЕТ-ПРОВАЙДЕРА.

Необходимо заключить договор на оказание услуг связи. Оператор связи (интернет-провайдер) обязан доводить до потребителя необходимую для заключения и исполнения договора информацию. В договоре с абонентом должны быть указаны технические показатели, которые характеризуют качество интернет-услуг (например, его скорость), а также определен срок и порядок устранения неисправностей провайдером.

Потребитель вправе потребовать предоставления любой иной интересующей его дополнительной информации об оказываемых провайдером интернет-услугах.



Заявки о технических неисправностях со стороны пользователей должны приниматься провайдером **круглосуточно**.



УСЛУГИ СВЯЗИ.



– Житель дома вправе выбирать любую интернет-компанию и заключать с ней индивидуальный договор.

– Не требуется решение общего собрания жильцов о доступе интернет-провайдера.

– УК и застройщики не могут заключать эксклюзивные договоры с провайдерами.

– УК и ТСЖ обязаны бесплатно предоставлять доступ интернет-компаниям к подвалам, чердакам и крышам, техническим и другим помещениям, которые им могут потребоваться для прокладки кабелей.

В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

- а) абонентский номер (абонентские номера);
- б) оказываемые услуги телефонной связи;
- в) система оплаты услуг телефонной связи;
- г) порядок, сроки и форма расчетов;
- е) о способе информирования абонента об исполнении договора об оказании услуг



Договор заключается на неопределенный срок.

Оператор связи имеет право отказаться заключить договор при отсутствии технической возможности.

Оператор связи обязан предоставить лицу, которое имеет намерение заключить договор, следующую информацию:

- а) фирменное наименование оператора связи, места нахождения и режим работы оператора связи и его филиалов;
- б) реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг телефонной связи;
- в) перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;
- г) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;
- д) тарифы на услуги телефонной связи;
- е) порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;
- ж) порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя услуг телефонной связи;
- з) номера телефонов информационно-справочных служб;

ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
РОСПОТРЕБНАДЗОРА

8-800-555-49-43

(ЗВОНОК БЕСПЛАТНЫЙ)

Подписывайтесь на
наш канал в МАХ

