



## Публичная оферта

Общества с ограниченной ответственностью «Тейла» (Teyla™)

Редакция 1.4.

Утверждена Приказом Генерального директора ООО «Тейла»  
от 1 декабря 2014 года.

---

### ДОГОВОР возмездного оказания телематических услуг

г. Санкт-Петербург

Настоящий документ «Договор возмездного оказания телематических услуг» в соответствии со статьями 435 и 437 Гражданского кодекса является официальной письменной публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью «Тейла» (Teyla™), далее именуемого «Оператор связи», адресованной физическим лицам, (далее - «Абоненты»), заключить Договор возмездного оказания телематических услуг (далее – Договор) на изложенных ниже условиях.

#### 1. ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

**Абонент** – любое физическое лицо, заключившее Договор возмездного оказания телематических услуг путем акцепта настоящей оферты ООО «Тейла» (Teyla™).

**Оператор связи** – ООО «Тейла» (Teyla™), ИНН 7807343584, ОГРН 1097847155295, действующее на основании лицензий:

- лицензия № 100029 от 14.06.2012 - на осуществление деятельности в области оказания телематических услуг связи;
- лицензия № 69253 от 06.08.2009 - на осуществление деятельности в области оказания услуг местной телефонной связи за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа;
- лицензия № 69254 от 06.08.2009 - на осуществление деятельности в области оказания услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

- лицензия № 100028 от 14.06.2012 - на осуществление деятельности в области оказания услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

**Лицевой счет** – уникальный номер учетной записи в аналитическом учете Оператора связи (в биллинговой системе), на котором фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за услуги. Номер лицевого счета также является номером договора с Абонентом.

**Баланс лицевого счета** - разность между суммой денежных средств, внесенных на Лицевой счет и суммой денежных средств, списанных с лицевого счета. По технологическим причинам баланс лицевого счета может принимать отрицательное значение.

**Авторизация** - процесс идентификации в биллинговой системе Оператора связи введенных Абонентом авторизационных данных (логин, пароль), по результатам которой определяется наличие у Абонента права получить услуги.

**Авторизационные данные** - уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к сети Интернет, к Лицевому счету из сети Интернет или к Личному кабинету Абонента.

**Личный кабинет Абонента** - раздел сайта, доступ к которому возможен только с использованием Авторизационных данных, содержащий данные о состоянии лицевого счета Абонента, историю зачисления авансовых платежей, информацию о действующих тарифах, отчетность, уведомления об изменении тарифов и условий оказания услуг, и другую информацию, необходимую для исполнения Договора.

**Отчетный период** - период равный одному календарному месяцу.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**2.1.** Оператор связи обязуется предоставить Абоненту услуги связи выделенного доступа в сеть Интернет (далее - услуги), Абонент обязуется оплатить оказанные услуги.

**2.2.** При оказании услуг Оператор связи руководствуется действующим законодательством РФ.

К отношениям напрямую неурегулированным настоящим Договором применяются ФЗ «О связи» №126-ФЗ от 07.07.2003 г. и Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные правительством РФ 10.09.2007 г.

**2.3.** Услуга предоставления доступа (Подключение Абонента) включает в себя:

- Прокладку кабеля от узла до квартиры Абонента (прокладка кабеля по квартире производится силами Абонента);
- Установку разъема RJ-45;
- Подключение одного компьютера;
- Первичная настройка и демонстрация работы сети;
- Краткое объяснение работы.

**2.4.** Состав телематических услуг:

- Доступ к локальной сети Оператора;
  - Доступ к сети Интернет;
  - Прием и передача телематических электронных сообщений.
- 2.5.** Технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных), адрес предоставления услуг, используемые абонентские интерфейсы указываются в Акте о подключении.

### **3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА (АКЦЕПТА ОФЕРТЫ)**

**3.1.** Договор считается заключенным и вступает в силу с момента акцепта Абонентом настоящей оферты в соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ.

**3.2.** Акцепт считается безусловным и окончательным после выполнения указанных стадий акцепта:

**3.2.1.** Оплата стоимости подключения Абонентом в размере, действующем на дату подключения.

**3.2.2.** Подписание Абонентом и Оператором связи акта о подключении Абонента по итогам выполнения Оператором связи работ по подключению и передача Абоненту Авторизационных данных.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**4.1. Оператор связи обязан:**

**4.1.1.** Принять заявку Абонента на подключение услуг Оператора связи по настоящему Договору, зафиксировав ее в системе учета заявок, и предоставить Абоненту номер заявки.

**4.1.2.** При наличии технической возможности осуществить подключение Абонента.

**4.1.3.** При отсутствии у Абонента встроенного сетевого оборудования предоставить Абоненту окончательное оборудование для подключения (сетевую карту), модель которой определяется Оператором связи самостоятельно, стоимость оборудования не входит в стоимость подключения услуги.

**4.1.4.** Оказывать Абоненту услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензией, а также настоящим Договором с момента, указанного в п.3.2. настоящего Договора по адресу, указанному в Акте о подключении услуги.

**4.1.5.** Обеспечивать круглосуточное предоставление Абоненту услуг, указанных в п.4.1 настоящего Договора, в соответствии с действующими на момент оказания услуг тарифами. Перерывы в предоставлении услуг возможны для проведения необходимых профилактических и ремонтных работ общей продолжительностью не более 4 (Четырех) часов в отчетном периоде, с предварительным уведомлением Абонента за 48 (Сорок восемь) часов до проведения таких работ путем публикации соответствующего сообщения на сайте Оператора [www.teyla.ru](http://www.teyla.ru). Такие перерывы в предоставлении услуг не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора связи.

**4.1.6.** Обеспечивать на основе заявок Абонента предоставление дополнительных услуг, указанных на сайте [www.teyla.ru](http://www.teyla.ru).

**4.1.7.** Оказывать бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- а. предоставление информации об оказываемых телематических услугах связи;
- б. предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты телематических услуг связи, о территории оказания телематических услуг связи (зоне обслуживания);
- в. предоставление Абоненту информации о состоянии его лицевого счета;
- г. прием от Абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;
- д. предоставление информации о настройках абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования телематическими услугами связи.

Предоставление указанной информации может осуществляться путем:

- размещения информации на сайте Оператора [www.teyla.ru](http://www.teyla.ru), в том числе, в Личном кабинете Абонента,
- информирования абонента службой технической поддержки Оператора при обработке входящих вызовов от него,
- совершения исходящего телефонного обзвона, если от Абонента не поступило письменное обращение с просьбой об исключении его данных из списка телефонного обзвона.
- осуществления электронной и смс-рассылки, если от Абонента не поступило письменное обращение с просьбой об исключении его данных из списка рассылки.

**4.1.8.** Оказывать в рабочее время следующие услуги технической поддержки абонентов:

- а. консультации по телефону о подключении и настройке оконечного оборудования;
- б. консультацию по телефону о состоянии Лицевого счета;
- в. приём заявок на устранение неисправностей.

Данный перечень услуг предоставляется Абоненту только при условии предоставления информации о номере Лицевого счета Абонента (номера Договора).

**4.1.9.** Извещать Абонента об изменении тарифов на услуги не позднее, чем за 10 (десять) дней до их изменения, путем размещения информации на сайте Оператора связи по адресу: [www.teyla.ru](http://www.teyla.ru)

**4.1.10.** Круглосуточно принимать от Абонента заявления о технических неисправностях, препятствующих пользованию телематическими услугами связи по адресу электронной почты: [support@teyla.ru](mailto:support@teyla.ru) и в рабочие часы по телефону службы поддержки: (812) 655-55-65.

**4.1.11.** Принимать меры по устранению недостатков оказываемых Абоненту услуг в течение 48 (сорока восьми) часов с момента сообщения Абонентом о наступлении перерывов в предоставлении услуг. В случае если такие недостатки произошли по вине третьих лиц – в течение 48 (сорока восьми) часов после устранения причин третьими лицами.

**4.1.12.** Уведомлять Абонента об изменении реквизитов Оператора связи, контактных номеров телефонов, адресов офисов и центров обслуживания путем размещения информации на сайте Оператора связи по адресу: [www.teyla.ru](http://www.teyla.ru);

#### **4.2. Оператор связи имеет право:**

**4.2.1.** На полное или частичное прерывание предоставления услуг, связанное с заменой своего оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности оборудования с предварительным уведомлением Абонента за 48 (сорок восемь) часов до проведения работ.

**4.2.2.** Изменять в одностороннем порядке, если такое изменение ведет к улучшению положения Абонента, условия оказания услуг, технические показатели, характеризующие качество оказываемых услуг, тарифы и т.п. с обязательным уведомлением Абонента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до соответствующих изменений. Уведомление может быть осуществлено путем публикации соответствующей информации на сайте Оператора, в том числе в Личном кабинете Абонента, а также путем направления уведомления по указанным Абонентом при регистрации в личном кабинете телефону и адресу электронной почты.

**4.2.3.** Без какого-либо уведомления Абонента вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом (см. например, Mail Abuse Protection System - MAPS). Ограничения доступа вводятся в случае, если практика эксплуатации соответствующих ресурсов нарушает общепринятые нормы использования сети Интернет. Ограничение доступа касается только адресации (доступности) и не означает нарушение конфиденциальности информации Абонента.

**4.2.4.** Отказать Абоненту в предоставлении услуг, если:

- а. возникли обстоятельства, при которых предоставление услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- б. предоставление услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;
- в. Абонент без веских оснований не соглашается на условия предоставления услуг, не производит своевременную оплату услуг по Договору
- г. в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**4.2.5.** Приостановить оказание услуг, если Баланс лицевого счета Абонента отрицательный.

#### **4.3. Абонент обязан:**

**4.3.1.** Производить авансовую оплату услуг в соответствии с условиями настоящего Договора, поддерживая достаточный для оплаты услуг Баланс Лицевого счета, т.е. в момент списания денежных средств Баланс лицевого счета Абонента должен

быть равным или больше суммы денежных средств, списываемых за оказываемые услуги.

- 4.3.2. Не использовать для доступа в сеть Интернет модемы, компьютерное оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом.
- 4.3.3. Использовать услуги, предоставленные ему Оператором связи в соответствии с настоящим Договором, без передачи права пользования третьим лицам.
- 4.3.4. Указать достоверные данные Абонента при регистрации в Личном кабинете Абонента.
- 4.3.5. Регулярно (не реже одного раза в неделю) проверять наличие уведомлений Оператора связи, информации о действующих тарифах и изменении условий, оказания услуг, просматривать статистическую информацию об объеме полученных услуг связи в Личном кабинете Абонента.
- 4.3.6. Уведомлять Оператора связи о нарушении связи по телефону службы технической поддержки: (812) 655-55-65.
- 4.3.7. Не разглашать третьим лицам свои Авторизационные данные, являющиеся индивидуальным паролем доступа к услугам. Оператор не несет ответственности за использование данной информации третьими лицами и считает все действия Абонента, совершенные с использованием Авторизационных данных действиями Абонента, имеющими юридическую силу.
- 4.3.8. Не использовать услуги для:
  - 4.3.8.1. Распространения любой нелегальной информации, которая противоречит местному, общероссийскому или международному законодательству.
  - 4.3.8.2. Распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой, религиозной или межнациональной вражды, для хулиганских или мошеннических целей.
  - 4.3.8.3. Распространения ненужной получателю незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "СПАМе"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
    - а. массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией;
    - б. несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
    - в. размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией

- понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки;
- г. размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
  - д. рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
  - е. использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки сети были совершены эти действия.

#### **4.3.9. Не допускать:**

- 4.3.9.1.** Фальсификацию своего IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в сеть.
- 4.3.9.2.** Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем, за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса сети в явной форме разрешает анонимность.
- 4.3.9.3.** Осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе запрещены:
  - а. действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
  - б. действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
- 4.3.10.** Принимать надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:
  - а. открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
  - б. общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
  - в. средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
  - г. общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;

- д. электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

**4.3.11.** Признавать уведомления Оператора, сделанные путем публикации соответствующей информации на сайте, в том числе, в личном кабинете, а также направленные на номер телефона или по адресу электронной почты, указанным при регистрации в Личном кабинете, доведенными до Абонента надлежащим образом.

#### **4.4. Абонент имеет право**

**4.4.1.** Пользоваться технической поддержкой Оператора связи согласно условий настоящего Договора.

**4.4.2.** Изменить выбранный им тарифный план в соответствии с Тарифами через Личный кабинет Абонента. Действие вновь выбранного тарифного плана начнется с первых суток следующего отчетного периода. Абонент признает, что отражение в биллинге Оператора связи изменений в тарифный план, совершенных с использованием Авторизационных данных Абонента, является акцептом Абонентом новых условий обслуживания (нового тарифного плана).

**4.4.3.** Получать дополнительные услуги, перечень которых определен на сайте [www.teyla.ru](http://www.teyla.ru), на основе заявок, направленных Оператору связи.

**4.4.4.** Предъявлять претензии Оператору связи по работе встроенного сетевого оборудования в течение 14 календарных дней с даты подписания Акта выполненных работ по установке оборудования.

Если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены, в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги).

**4.4.5.** Отказаться от электронной и смс-рассылки Оператора, и/или телефонного обзвона, направив письменное обращение Оператору связи. Письменное обращение должно быть отправлено не менее чем за 1(один) месяц до момента прекращения рассылки и телефонного обзвона. На основании письменного обращения Абонента Оператор связи прекратит обработку персональных данных с целью информирования Абонентов в течение 3 (трех) рабочих дней, о чем будет направлено письменное уведомление субъекту персональных данных в течение 10 (десяти) рабочих дней.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

### **5.1. Расчет стоимости услуг**

**5.1.1.** Стоимость Услуг определяется выбранным Тарифным планом. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующими тарифами Оператора.

Все тарифы (тарифные планы) приведены в рублях и включают суммы любых сборов и налогов, которые действуют на день заключения договора и которые могут быть введены в период действия Договора.



Основанием для осуществления расчетов за Услуги являются показания сертифицированного оборудования (биллинговое оборудование), используемого для учета объема оказанных Услуг.

## **5.2. Осуществление платежей Абонентом**

- 5.2.1.** Оплата услуг производится Абонентом путем внесения авансового платежа.
- 5.2.2.** Авансовый платеж может быть внесен Абонентом любым из нижеперечисленных способов:
  - 5.2.2.1.** путем банковского перевода на реквизиты оператора связи (квитанция для оплаты доступна в Личном кабинете);
  - 5.2.2.2.** путем оплаты через агентов по приему платежей Оператора связи (список доступен на сайте Оператора связи [www.teyla.ru](http://www.teyla.ru));
  - 5.2.2.3.** путем оплаты в кассу Оператора связи;
  - 5.2.2.4.** путем электронного платежа с помощью банковской пластиковой карты (через личный кабинет).
- 5.2.3.** Оператором связи могут быть ограничены способы внесения платежей за услуги в зависимости от технических, организационных и иных причин, препятствующих их использованию. Актуальный перечень способов оплаты доступен на сайте Оператора связи [www.teyla.ru](http://www.teyla.ru).
- 5.2.4.** Внесенный Абонентом платеж учитывается на Лицевом счете Абонента.

## **5.3. Порядок списания оплаты за услуги с Лицевого счета Абонента.**

- 5.3.1.** Оплата услуг производится путем списания денежных средств с Лицевого счета Абонента.
- 5.3.2.** Списание производится ежедневно, в размерах, определяемых путем деления месячной абонплаты за тарифный план на количество дней в месяце начисления.
- 5.3.3.** Предоставление доступа к услугам производится только при балансе Лицевого счета, достаточного для оплаты услуг. Если в момент списания абонентской платы баланс Лицевого счета отрицателен, то доступ к услугам приостанавливается до появления состояния баланса Лицевого счета, достаточного для оплаты услуг.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1.** За нарушение условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 6.2. Абонент несет ответственность:**
  - 6.2.1.** За сохранность своих Авторизационных данных и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного доступа третьих лиц к услугам Оператора связи с этими Авторизационными данными.
  - 6.2.2.** За надлежащее исполнение своих обязанностей по Договору.

### **6.3. Оператор связи не несет ответственности:**

**6.3.1.** За перерывы в предоставлении услуг по настоящему Договору, если данные перерывы вызваны:

- а. утратой или повреждением окончательного оборудования Абонента;
- б. отказом электропитания в помещении Абонента;
- в. сбоями в работе программного обеспечения или оборудования Абонента;
- г. заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети Оператора связи.

**6.3.2.** За убытки, возникшие у Абонента в соответствии с п. 6.2.1. Договора.

**6.3.3.** За функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, поскольку указанная сеть является добровольным объединением различных сетей.

**6.4.** Оператор связи не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

**6.5.** В случае невозможности предоставления услуг по вине Оператора связи, продолжительностью, свыше указанного в п. 4.1.11 срока, Абоненту производится перерасчет абонентской платы в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления заявки от Абонента.

При подсчете размера суммы, на которую подлежит уменьшению в соответствии с п. 6.5. настоящего пункта Договора ежемесячная абонентская плата за услуги, время отсутствия предоставления услуг Абоненту учитывается, начиная с момента обращения Абонента в службу технической поддержки, и заканчивается, когда предоставление услуг Абоненту возобновлено.

Перерасчет производится путем уменьшения абонентской платы на  $1/720$  (Одну семьсот двадцатую) за каждый полный час перерыва сверх указанного в п. 4.1.11 срока.

**6.6.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

**6.7.** Если в результате действия обстоятельств непреодолимой силы невыполнение обязательств по настоящему Договору составит более 5 (пяти) календарных дней, Стороны письменно уведомляют об этом друг друга с целью обсудить, какие меры следует принять в отношении Договора.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

- 7.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента указанного в п. 3.2 Договора, и заключен на неопределенный срок, установленный в договоре об оказании телематических услуг.

## **8. ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВКИ УСЛУГ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

- 8.1.** В случае нарушения Абонентом требований, установленных Федеральным законом "О связи", настоящим Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг, Оператор связи имеет право приостановить оказание услуг до устранения нарушения.
- 8.2.** Абонент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, предоставив Оператору связи по месту нахождения любого из офисов Оператора связи письменного заявления в срок не позднее, чем за 10 рабочих дней до указанной Абонентом даты расторжения.

## **9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

- 9.1.** Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, разрешаются Сторонами с обязательным соблюдением претензионного порядка, предусмотренного ФЗ "О связи" и Правилами оказания телематических услуг.
- 9.2.** Претензия должна быть рассмотрена Оператором связи не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии Абоненту, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.
- 9.3.** При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

- 10.1.** В соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» Оператор в период с момента заключения Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Оператор обязан хранить информацию об Абоненте и оказанных Услугах, обрабатывает данные Абонента с помощью или без своих программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.
- 10.2.** К персональным данным Абонентов, обрабатываемых Оператором относятся фамилия, имя, отчество; реквизиты документа, удостоверяющего личность; адрес проживания; адрес точки подключения; контактные номера телефонов; e-mail адрес.

**10.3.** Соглашаясь с условиями Договора публичной оферты путем Акцепта, Абонент выражает свое согласие на обработку своих персональных данных. Заключение Договора на абонентское обслуживание невозможно без предоставления Оператору Абонентом согласия на обработку его персональных данных.

**10.4.** Цель обработки персональных данных - осуществление комплекса действий направленных на достижение цели, в том числе:

- в целях исполнения требований законодательства РФ,
- в целях исполнения Договора возмездного оказания телематических услуг,
- в целях оказания консультационных и информационных услуг колл-центра и службы технической поддержки Оператора,
- в целях доведения до Абонента информации об Операторе и Услугах, являющейся обязательной в соответствии с ФЗ «О связи», Правилами и другими нормативными документами Оператора в их развитии.

## **11. МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ И РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ**

ООО «ТЕЙЛА»

**Фактический адрес:** 198320, Санкт-Петербург, г. Красное Село, ул. Лермонтова, д.15, корп.2

**Юридический адрес:** 198320, Санкт-Петербург, г. Красное Село, ул. Лермонтова, д.15, корп.2

ИНН 7807343584; КПП 780701001

Р/с № 40702810055240000794 в Красносельском ОСБ № 1892 Сбербанк России ОАО

К/с № 30101810500000000653, БИК 044030653