**Памятка потребителю**

# Интернет-услуг

# C:\Users\PermyakovaEN\Desktop\unnamed (1).jpg

 ***Интернет – это глобальная сеть***, которая состоит из многих тысяч корпоративных, научных, правительственных и домашних компьютерных сетей.

Интернет-услуги есть не что иное, как услуги связи, подобно телефону, почте или радио.

***Услуги Интернет – это телематические услуги связи****,* которые включают:

 - доступ к сети оператора;

 - доступ к Интернет;

- прием и передачу сообщений.

Договор, заключаемый с гражданином в целях пользования телематическими услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределенный срок (может быть заключен срочный договор)

В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

- состав оказываемых телематических услуг связи;

- используемые абонентские интерфейсы;

- тарифы и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;

- порядок, срок и форма расчетов.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом и (или) пользователем в следующих случаях:

- нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии;

- нарушение предусмотренных договором сроков оказания телематических услуг связи;

-неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором;

- некачественное оказание телематических услуг связи;

- нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными оператору связи ввиду исполнения договора.

При нарушении оператором связи установленных сроков оказания телематических услуг связи абонент-гражданин по своему выбору вправе:

-  назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана телематическая услуга связи;

-  поручить оказание телематических услуг связи третьим лицам за разумную цену и потребовать от оператора связи возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения стоимости телематических услуг связи;

-  расторгнуть договор.

В случаях, неоказания, некачественного оказания телематических услуг связи, абонент-гражданин вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи;

- соответствующего уменьшения стоимости оказания телематических услуг связи;

-  возмещения понесенных им расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи.

Вышеуказанные требования предъявляются оператору связи по оказанию телематических услуг путем написания абонентом претензии в письменной форме с одним из требований предусмотренным законодательством.



 К претензии необходимо приложить копию договора, документы, содержащие сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании телематических услуг связи, а также документы, подтверждающие факт и размер причиненного ущерба.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания телематических услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

Требования о возмещении убытков, причиненных в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением телематических услуг связи по договору, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа абонент имеет право предъявить иск в суд, где помимо вышеуказанного, вправе потребовать возмещения причиненных убытков, уплаты неустойки в размере 3% стоимости телематических услуг, а также компенсации морального вреда.

Ссылка на источник: https://www.admsr.ru/work/economy/structure/3045/