

## Что нужно знать абонентам об услугах телематической связи

Телематические услуги связи – это комплекс услуг, которые оператор представляет клиентам в части электронных коммуникаций с присвоением каждому из них кода идентификации (адреса). Сюда не входят услуги телефонной и телеграфной связи. Под термином «телематическая связь» подразумевается применение только кибернетического пространства.

К телематическим услугам можно отнести: интернет-сервисы, службы SMS, электронной и голосовой почты, навигационные системы, сервисы проведения видео- и аудиоконференции, в которых принимают участие множество абонентов и т.д.

Отношения между абонентом и оператором связи, оказывающим телематические услуги связи регулируют Правила оказания телематических услуг связи (Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 №2607).

Оператор связи предоставляет бесплатно и круглосуточно информацию об оказываемых телематических услугах связи, о тарифах (тарифных планах) для оплаты телематических услуг связи, о территории оказания телематических услуг связи (зоне обслуживания), о состоянии его лицевого счета. Осуществляет прием от абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию телематическими услугами связи, а также предоставляет информацию о настройках абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования телематическими услугами связи.

Основная обязанность оператора – это качественное предоставление телематических услуг связи абоненту.

**Внимание!** Для заключения и исполнения договора об оказании услуг связи оператор связи обязан предоставить абоненту и (или) пользователю необходимую информацию, включающую в себя:

- наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;
- реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия);
- состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания в соответствии с настоящими Правилами, в том числе используемые абонентские интерфейсы;
- диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре об оказании услуг связи необходимые ему значения;
- перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании телематических услуг связи; тарифы на телематические услуги связи;
- порядок, форма и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;
- номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы оператора;
- перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности;
- перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила оказания телематических услуг связи регулируют порядок и условия заключения договора об оказании услуг связи, порядок и условия исполнения договора об оказании услуг связи, форму и порядок расчетов за оказанные телематические услуги связи, порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения договора об оказании услуг связи, порядок предъявления и рассмотрения претензий.

## Памятка потребителям платных образовательных услуг

Платные образовательные услуги – осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение.

С 01.01.2021 г. оказание платных образовательных услуг регулируется новыми «Правилами оказания платных образовательных услуг» №1441 (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020г.), действующими до 31.12.2026г., Федеральным законом №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 (в редакции от 08.12.2020г.), Законом РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г.

### Потребитель платных образовательных услуг должен знать:

Исполнитель обязан:

- до заключения договора и в период его действия предоставлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора;
- фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы (п. 1 ст. 9 Закона);
- сведения об основных потребительских свойствах услуги, цену и условия приобретения, адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя, информацию о правилах оказания услуг, указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (п. 2 ст. 10 Закона);
- обеспечить заказчику и обучающемуся оказание платных образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами (частью образовательной программы) и условиями договора (п.7 Правил).
- довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом и Законом «Об образовании в Российской Федерации» (п.11 Правил).

Договор заключается в простой письменной форме и содержит следующие сведения:

- 1) полное наименование и фирменное наименование (при наличии) исполнителя – юридического лица; фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя – индивидуального предпринимателя;
- 2) место нахождения или место жительства исполнителя;
- 3) наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) заказчика, телефон (при наличии) заказчика и (или) законного представителя обучающегося;
- 4) место нахождения или место жительства заказчика и (или) законного представителя обучающегося;
- 5) фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя исполнителя и (или) заказчика, реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя исполнителя и (или) заказчика;
- 6) фамилия, имя, отчество (при наличии) обучающегося, его место жительства, телефон (указываются в случае оказания платных образовательных услуг в пользу обучающегося, не являющегося заказчиком по договору, при наличии);
- 7) права, обязанности и ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;
- 8) полная стоимость образовательных услуг по договору, порядок их оплаты;
- 9) сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- 10) вид, уровень и (или) направленность образовательной программы (часть образовательной программы определенных уровня, вида и (или) направленности);
- 11) форма обучения;
- 12) сроки освоения образовательной программы или части образовательной программы по договору (продолжительность обучения по договору);
- 13) вид документа (при наличии), выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы);
- 14) порядок изменения и расторжения договора;
- 15) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых платных образовательных услуг (п.13 Правил).

Сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет» на дату заключения договора. Договор об образовании не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенных уровня и направленности и подавших заявления о приеме на обучение, и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством об образовании. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению (п.14, п.16 Правил, ч. 4 ст. 54 Закон «Об образовании в РФ»).

Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель и заказчик несут ответственность, предусмотренную договором и законодательством Российской Федерации.

Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных услуг.

По инициативе исполнителя договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в следующих случаях:

- применение к обучающемуся, достигшему возраста 15 лет, отчисления как меры дисциплинарного взыскания;
- невыполнение обучающимся по профессиональной образовательной программе обязанностей по добросовестному освоению такой образовательной программы и выполнению учебного плана;
- установление нарушения порядка приема в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлекшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию;
- просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг;
- невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных образовательных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

Организации, оказывающие образовательные услуги, не вправе включать в договор основания прекращения и расторжения договора, не предусмотренные законодательством.

Договор может быть расторгнут по инициативе обучающегося или родителей (законных представителей) несовершеннолетнего обучающегося, в том числе в случае перевода обучающегося для продолжения освоения образовательной программы в другую организацию, осуществляющую образовательную деятельность (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ч. 1 ст. 61 Закон «Об образовании в РФ»).

При обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного оказания образовательных услуг; соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

При обнаружении нарушений законодательства, Вы можете предъявить исполнителю претензию.

В случае отказа образовательным учреждением добровольно удовлетворить Ваши требования, за защитой своих прав Вы вправе обратиться в суд (ст. 17 Закона РФ).

Также, Вы имеете право предъявить требование о компенсации морального вреда (ст. 15 Закона РФ).