

ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ МЕСТНОЙ И ВНУТРИЗОНОВОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ  
В СЕТИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ ООО «ЕВРОПЕЙСКО-АЗИАТСКИЕ МАГИСТРАЛИ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила предоставления услуг местной и внутризонавой телефонной связи (далее - услуги телефонной связи) в сети оператора связи - ООО «ЕВРОПЕЙСКО-АЗИАТСКИЕ МАГИСТРАЛИ» на территории Свердловской области (г. Серов) (далее именуется – Правила), разработаны в соответствии с Федеральными законами «О связи», «О защите прав потребителей», на основании Лицензии на осуществление деятельности по связи № 101801 Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, от 09.11.2012г. № 136126 Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 23 декабря 2015 г и являются в соответствии со статьей 428 Гражданского Кодекса РФ Договором присоединения (далее именуется – Договор о предоставлении услуг телефонной связи).

2. Правила регулируют отношения между оператором связи и всеми без исключения пользователями связи и абонентами: физическими лицами (резидентами и не резидентами), юридическими лицами и физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (резидентами и не резидентами), по предоставлению услуг местной и внутризонавой телефонной связи на территории Свердловской области (г. Серов), содержат положения обязательные для сторон при заключении и исполнении ими договора о предоставлении услуг местной и внутризонавой телефонной связи.

3. Для целей настоящих Правил применяются следующие основные термины:

Абонент – пользователь связи, который является стороной заключенного договора на предоставление услуг телефонной связи, с выделением абонентского номера (абонентских номеров);

Абонентская линия - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с оконечным элементом сети связи;

Абонентская система оплаты услуг телефонной связи - система оплаты услуг, при которой сумма платежей абонента за определенный (расчетный) период времени является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг;

Абонентский номер – выделяемый абоненту при заключении договора предоставления услуг телефонной связи номер, по которому идентифицируется подключенное к сети оператора связи абонентское устройство при соединении с ним других абонентских устройств;

Абонентское устройство (оконечное устройство) – подключаемое к сети оператора связи техническое средство формирования сигналов электросвязи индивидуального вида включения для передачи или приема заданной пользователем информации по сети связи общего пользования;

Внутризонавое телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах зоны действия оператора связи (лицензируемой территории), или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации;

Вызов - действия, совершаемые абонентом или пользователем услугами телефонной связи в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услугами телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи;

Дистанционное обслуживание Абонентов – предоставление услуг связи и услуг, не являющихся услугами связи, Абоненту по его заявлению, переданному по каналам телефонной, факсимильной и электронной связи Оператору связи;

Доступ к сети оператора связи – возможность использовать сеть оператора связи для получения услуг связи;

Заказ – стандартный формуляр «Заказа на предоставление услуг местной и внутризонавой телефонной связи» утвержденный оператором связи;

Зона действия оператора связи (лицензируемая территория) – территория, на которой оператор связи уполномочен предоставлять услуги связи в соответствии с лицензией;

Зона обслуживания – территория, на которой в силу технических возможностей аппаратуры оператор связи может предоставлять услуги телефонной связи;

Идентификатор – документ или информация, предусмотренные настоящими Правилами и используемые для идентификации Абонента;

Кодовое слово - указываемая Абонентом в установленной Оператором форме последовательность символов (букв, цифр), служащая для идентификации Абонента при исполнении Договора;

Лицевой счет – это информационный ресурс, закрепленный за Абонентом в сети Оператора связи, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению услуг местной и внутризонавой телефонной связи Абонентом, и позволяющий определить объем права требования услуг связи Абонентом к Оператору связи, выраженный в денежном эквиваленте. Номер лицевого счета является идентификатором Абонента при осуществлении расчетов за услуги связи;

Личный Интернет - Сервис Абонента (ЛИСА) – сервис, позволяющий Абонентам Компании управлять текущим состоянием своего лицевого счета и услугами с помощью, специализированной WEB –страницы, доступной через сеть Интернет;

Местное телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) устройством, подключенным к сети оператора связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального образования;

Междугородное телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети оператора связи и размещенным в пределах территории различных субъектов Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети оператора связи в пределах территории одного субъекта Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за другим субъектом Российской Федерации;

Международное телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, когда одно пользовательское (оконечное) оборудование подключено к сети телефонной связи оператора связи и размещено в пределах территории Российской Федерации, а другое пользовательское (оконечное) оборудование размещено за пределами территории Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети телефонной связи оператора связи в пределах территории Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Российской Федерацией;

Оператор связи – юридическое лицо, имеющее лицензию на предоставление услуг местной и внутризонавой телефонной связи.

Повременная система оплаты услуг телефонной связи - система оплаты, при которой сумма платежей абонента за определенный (расчетный) период времени зависит от времени, в течение которого использовались линии и сооружения телефонной сети для передачи информации и получения других услуг телефонной связи;

Оплачиваемая продолжительность разговора (соединения) – период времени, взятый за основу при определении оплаты за услуги телефонной связи, предоставленные с использованием телефонного соединения;

Пользователь связи (потребитель услуг связи) – физическое лицо, юридическое лицо или физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица имеющее намерение получить услуги местной телефонной связи;

Предоставление доступа к сети местной телефонной связи (либо использование дополнительного абонентского номера) - совокупность действий оператора связи сети местной телефонной связи по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользователя (оконечного) оборудования к узлу связи сети местной телефонной связи в целях обеспечения предоставления абоненту услуг телефонной связи;

Претензия – заявленное абонентом устное или письменное требование об устранении нарушений прав абонента, предусмотренных настоящими Правилами;

Присоединенный оператор связи- оператор связи, предоставляющий абоненту (пользователю) услуги междугородней, международной связи на основании договора заключенного между абонентом (пользователем) и соответствующим оператором связи;

Расчетный период – это 25 календарных дней после окончания учетного периода, в течение которого абонент обязан оплатить предоставленные либо заказываемые услуги связи;

Сеть связи общего пользования (телефонная сеть связи общего пользования – сеть ТфОП) – составная часть взаимосвязанной сети телефонной связи Российской Федерации, открытая для пользования всем физическим и юридическим лицам, в услугах которой этим лицам не может быть отказано;

Стороны – Оператор связи и абонент, заключившие договор на предоставление услуг телефонной связи;

Тарифная единица – минимальная продолжительность телефонного соединения, подлежащая оплате в соответствии с условиями тарифного плана;

Тарифный план – комплекс услуг телефонной связи и тарифы на них устанавливаемый оператором связи и предлагаемый всем пользователям связи и абонентам;

Техническая возможность предоставления услуги связи – наличие работоспособных технических средств и сооружений связи, с помощью которых пользователь связи может быть предоставлена необходимая услуга связи;

Техническая возможность предоставления доступа к сети связи – наличие свободных номеров абонентской емкости и каналов связи;

Уведомление абонента – письменное уведомление абонента, вручаемое оператору связи по поводу получения услуг связи;

Уведомление оператора связи – письменное, а также голосовое или текстовое (с использованием средств оператора связи) уведомление оператора связи, направляемое абоненту по поводу предоставления услуг связи;

Услуги местной телефонной связи (далее услуги связи) – продукт деятельности оператора связи по приему, обработке, передаче и доставке информации;

Учетный период времени – это календарный месяц, состоящий из календарных дней (суток), в течение которого предоставлялись и учитывались услуги связи и иные услуги (выполнялась работа).

4. Сеть телефонной связи сети связи общего пользования обеспечивает установление исходящих и входящих соединений между абонентами сети оператора связи и абонентами сети связи общего пользования Российской Федерации и соответствует по качеству стандартам, техническим нормам и сертификатам Российской Федерации.

5. Местом исполнения договора о предоставлении услуг телефонной связи является территориально г. Серов Свердловской области.

6. Абсолютным приоритетом пользуются сообщения, касающиеся: безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, в космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также сообщения о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.

7. Во время стихийных бедствий, карантинных и других чрезвычайных ситуаций Федеральный орган исполнительной власти в области связи имеет право приоритетного использования услуг телефонной связи, приостановки деятельности любых сетей и средств связи независимо от ведомственной принадлежности и формы собственности, временного отключения телефонных аппаратов и других абонентских устройств.

8. Предоставляемая абоненту телефонная связь зависит в силу конструктивных особенностей сети от качества оборудования операторов сети связи общего пользования (в том числе операторов международной и междугородной связи), которое находится вне компетенции оператора связи.

9. Абонент вправе использовать исходящее или входящее телефонное соединение для передачи информации способами, допускаемыми действующими стандартами, техническими нормами и настоящими Правилами.

Для пользования телефонной связью, получения справочно-информационных и других услуг к сети телефонной связи подключаются абонентские станции, через которые могут подключаться оконечные абонентские устройства передачи данных и телематических служб (факсимильный аппарат, модем и др.), автоответчики.

Не допускается подключение к сети телефонной связи абонентских устройств, не имеющих сертификата соответствия Российской Федерации выданного государственным органом регулирования в области связи Российской Федерации и действующего на момент оформления Заказа (договора).

10. Услуги телефонной связи оказываются Абоненту при наличии у него абонентского устройства, отвечающего установленным техническим требованиям стандарта, что должно быть подтверждено соответствующим документом.

11. Абонентские устройства приобретаются пользователями связи и абонентами за свой счет и являются их собственностью. Порядок пользования абонентским устройством установлен правилами (инструкцией) производителя, прилагаемой к каждому продаваемому абонентскому устройству, ответственность за знание и соблюдение которого несет пользователь связи.

12. Абонент не имеет права коммерческого использования услуг телефонной связи, получаемых по настоящим Правилам в сети оператора связи (перепродажа услуги с непосредственным осуществлением деятельности по связи).

13. Режим работы структурных подразделений оператора связи, непосредственно взаимодействующих с пользователями связи и абонентами устанавливается оператором связи и доводится до сведения пользователей связи и абонентов.

14. Услуги телефонной связи могут предоставляться оператором сети связи с привлечением других операторов связи или посредников в области оказания услуг связи в порядке и на условиях, установленных Федеральным законодательством, договорами между операторами связи или посредниками и настоящими Правилами.

15. Оператор связи вправе вносить предложения по изменению и (или) дополнению настоящих Правил, в т.ч. создавать, упразднять тарифные планы, тарифы на услуги телефонной связи и иные услуги. Изменения настоящих правил оформляется путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий с использованием специальных средств, которые в соответствии с Правилами позволяют однозначно идентифицировать Абонента и установить его волеизъявление.

Уведомления о предложениях по изменению и (или) дополнению Правил доводятся до сведения пользователей связи и абонентов одним из следующих способов:

- посредством размещения соответствующей информации на сайте оператора связи [www.motivtelecom.ru](http://www.motivtelecom.ru);
- посредством размещения соответствующей информации в офисе Компании;
- посредством направления уведомлений оператора связи;

- посредством размещения информации в счетах-извещениях.

15.1. В соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» Оператор связи ООО «Европейско-Азиатские магистраль», расположенное по адресу: г. Екатеринбург, ул. Шейнкмана, 57, в целях заключения и/или исполнения Договора, а также в целях соблюдения действующего законодательства, осуществления хозяйственной деятельности в соответствии с Уставом обрабатывает персональные данные Абонента с/без использования своих программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), поиска по различным атрибутам, использования при расчетах за услуги связи, передачи по внутренним каналам связи извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

15.2. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору, а также до истечения сроков хранения экземпляров Договоров, установленных законодательством, Абонент выражает свое согласие на обработку своих персональных данных, переданных Абонентом Оператору в ходе исполнения Договора, в т.ч. сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи». Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения Договора, в том числе для целей абонентского, сервисного и справочно-информационного обслуживания Абонента, в т.ч. включения в данные для информационно-справочного обслуживания, оказания ему услуг, неразрывно связанных с Услугами Оператора, взыскания дебиторской задолженности за Услуги, хранения Договоров и договорной документации и иных целях, неразрывно связанных с исполнением Договора. Подписанием настоящего Договора субъект персональных данных выражает свое согласие на то, что срок или условие прекращения обработки персональных данных - ликвидация юридического лица.

15.3. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором третьим лицам сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи»: осуществляющим от имени Оператора взыскание с Абонента задолженности за услуги, или которым передано право требования такой задолженности.

В случае несогласия Абонента с предоставлением указанных в настоящем пункте данных Оператором третьим лицам, настоящий пункт не распространяет свое действие на взаимоотношения Сторон при условии, что Абонент при заключении Договора заявит в письменной форме о своем несогласии на совершение действий, указанных в настоящем пункте, или подаст соответствующее заявление в адрес Оператора в период действия Договора.

## II. УСЛУГИ СВЯЗИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ АБОНЕНТАМ

16. Услуги телефонной связи предоставляются оператором связи на возмездной основе за деньги всем без исключения абонентам, с обеспечением для всех абонентов одинаковых условий обслуживания и оплаты согласно тарифным планам.

Перечень услуг телефонной связи, оказываемых оператором связи абонентам, определяется лицензией и техническими возможностями сети связи, принадлежащей оператору связи.

17. В целях предоставления абоненту и (или) пользователю информации, связанной с оказанием услуг телефонной связи оператор связи оказывает информационно-справочные услуги.

Использование сведений об Абоненте - физическом лице при информационно-справочном обслуживании возможно при условии его согласия на это.

Оператором связи оказываются основные и дополнительные услуги. Перечень дополнительных услуг телефонной связи, оказываемых оператором связи пользователям, определяется техническими возможностями сетей и средств связи, принадлежащих оператору связи.

18. Основными платными услугами телефонной связи, предоставляемыми в рамках договора являются:

- предоставление услуг местной телефонной связи;
- предоставление услуг внутризоновой телефонной связи;

19. Оператором связи Абоненту могут быть оказаны дополнительные платные и бесплатные услуги телефонной связи по договору (по заявлению Абонента):

- при обращении в офис Компании;
- путем дистанционного обслуживания
- через Личный Интернет - Сервис Абонента (ЛИСА).

Перечень услуг, оказываемых на платной основе, определяется тарифным планом

19.1. Обращение Абонента к Оператору связи для активации Дополнительных услуг связи или изменения тарифов на услуги связи путем дистанционного обслуживания Абонентов или через Личный Интернет - Сервис Абонента (ЛИСА) и принятие Оператором связи этих обращений приравниваются к письменному заявлению Абонента о предоставлении Услуги связи или изменении тарифов на Услуги связи.

19.2. Дополнительные услуги, активированные Абонентом путем Дистанционного обслуживания или через Личный Интернет-сервис Абонента (ЛИСА) предоставляются с момента активации.

20. Оператор связи имеет право в одностороннем порядке изменять тарифные планы и тарифы в случае вступления в силу законов РФ, постановлений Правительства РФ и иных нормативных актов, вводящих новые или изменяющих существующие налоги, сборы, иные обязательные для оператора связи платежи, а также в случае принятия органами государственной власти (в том числе органом, уполномоченным регулировать деятельность естественных монополий в области связи) решений об изменении тарифов на услуги связи, на которые осуществляется государственное регулирование цен, или решений, изменяющих порядок расчетов между операторами сетей электросвязи.

Оператор вводит в действие измененные тарифы после вступления в силу указанных нормативных актов, известив об этом абонента не менее чем за 5 дней до введения указанных изменений.

21. Абонентам предоставляется возможность круглосуточного вызова служб оператора связи, без взимания дополнительной оплаты. Список номеров указывается оператором связи в офисах Компании и в Справочнике для абонентов.

22. Порядок пользования услугами телефонной связи общего пользования установлен Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 г. N 1342 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи», ответственность за знание и соблюдение которых несет абонент.

23. Оператор связи по своему усмотрению объединяет услуги связи в комплексы услуг телефонной связи – тарифные планы, которые предлагаются всем пользователям связи и абонентам.

Перечень тарифных планов, условий их использования, включенных в них услуг связи и тарифы на них, определяются оператором связи и доводятся до сведения пользователей связи и абонентов.

Заказываемые дополнительные услуги связи и тарифы на них установлены в приложениях к Тарифным планам.

24. Услуги связи, входящие в исключительную компетенцию других операторов связи предоставляются оператором связи по заявлению абонента, на условиях, определенных другим оператором связи.

25. Оператор связи обеспечивает и гарантирует исключительную достоверность автоматического учета информации об использованных абонентом услугах телефонной связи в сети оператора связи, времени пользования ими, соединении с номерами телефонов других абонентов, в том числе телефонных соединений с абонентскими устройствами телефонной сети связи общего пользования, включая междугородную и международную связь.

Информация о предоставленных услугах связи хранится оператором связи в течение трех календарных месяцев после окончания очередного учетного периода.

26. Виды услуг связи могут изменяться оператором связи в соответствии с развитием техники местной и внутризоновой телефонной связи и наличием соответствующего оборудования в сети оператора связи.

27. Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за Абонентом Оператором связи, являются Абонентский номер, номер Договора, номер лицевого счета, паспортные данные (для физических лиц), кодовое слово, используемые по отдельности или совместно в соответствии с настоящими Правилами.

28. Изменение перечня услуг Абонентом возможно способом, приемлемым техническими средствами Оператора, обеспечивающими идентификацию Абонента. При изменении перечня Услуг Абонент использует Идентификаторы, определенные Оператором связи. Идентификаторы Абонента используются при определении номенклатуры услуг, предоставляемых Абоненту, справочно-информационном обслуживании, при оплате услуг Оператора связи и в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

Запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору связи с использованием Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом, а также телефонограммы Абонента имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии представителя Оператора.

### III. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

29. Между пользователем связи, нуждающимся в услугах телефонной связи сети связи общего пользования и оператором связи заключается договор о предоставлении услуг связи, носящий характер присоединения.

Для заключения договора оператору связи подается письменное заявление.

Заявление подается в 2 экземплярах и регистрируется оператором связи в журнале учета входящей корреспонденции в течение 1 рабочего дня с момента поступления оператору связи. Один экземпляр заявления остается у оператора связи, другой вручается заявителю.

К заявлению прилагаются документы, перечень которых утвержден «Правилами оказания услуг телефонной связи», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014.

30. Договор на предоставление услуг местной и внутризоновой телефонной связи заключается на неопределенный срок. По желанию абонента возможно заключение срочного договора.

При заключении договора с физическим лицом договор является публичным.

31. Услуги телефонной связи предоставляются только тем пользователям связи, которые присоединились в целом к условиям предоставления услуг связи изложенным оператором связи в настоящих Правилах, и в присутствии представителя оператора связи заполнили и подписали стандартный формуляр «Заказ на предоставление услуг местной и внутризоновой телефонной связи» (далее по тексту – Заказ).

32. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети местной и внутризоновой телефонной связи (либо использования дополнительного абонентского номера).

33. Оператор связи предоставляет пользователю связи в соответствии с заявленным им тарифным планом и количеством абонентских устройств, абонентский номер или несколько номеров, соответствующих нумерации местной сети связи общего пользования.

34. Пользователь связи, выступающий стороной договора присоединения, приобретает статус абонента сети оператора связи с момента оформления и подписания Заказа (договора) или с момента акцепта публичной оферты оператора связи.

35. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять от его имени расчеты с абонентом и (или) пользователем.

В соответствии с договором, заключенным третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

36. Замена абонентских номеров, зарегистрированных в сети оператора связи в связи с вводом в эксплуатацию новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей связи общего пользования осуществляется оператором связи без взимания дополнительной оплаты с предварительным уведомлением абонентов.

37. Схема включения абонентских устройств определяется абонентом при оформлении заказа на оказание услуг телефонной связи (для договора об оказании услуг местной телефонной связи без использования средств коллективного доступа или дополнительного абонентского номера).

### IV. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА СВЯЗИ

38. Оператор связи обязан:

- а) предоставлять пользователям связи подробную информацию о предоставляемых услугах связи;
- б) доводить до сведения пользователей связи настоящие Правила;
- в) заключать с пользователями связи договоры присоединения на предоставление услуг связи, в соответствии с настоящими Правилами;
- г) подключить абонентское устройство абонента к сети оператора связи;
- д) предоставлять только те услуги связи, которые заказаны абонентом в соответствии с Заказом;
- е) предоставлять услуги связи в сроки, установленные настоящими Правилами и Заказом;
- ж) прекратить предоставлять услуги связи в случае поступления и принятия от абонента письменного заявления о расторжении договора;
- з) при письменном обращении абонента, в случае бездействия связи по вине оператора связи, производить перерасчет абонентской платы, если таковая предусмотрена тарифным планом;
- и) устранять недостатки услуги связи, обнаруженные в ходе оказания этой услуги, в соответствии с нормативно-техническими документами по эксплуатации сети оператора связи;
- к) информировать пользователей связи и абонентов посредством размещения информации на сайте оператора связи [www.motivtelecom.ru](http://www.motivtelecom.ru) о крупных авариях в сети оператора связи, приведших к приостановке работы сети оператора связи и о предполагаемых сроках устранения такой аварии;
- л) информировать пользователей связи о профилактическом обслуживании оборудования связи связанном с его частичным или полным отключением и о сроках проведения таких работ;
- м) не менее чем за 60 суток извещать абонента о замене абонентского номера (номеров);
- н) не менее чем за 10 суток до введения в действие извещать абонентов об изменении тарифов на услуги связи, об изменении комплексных тарифных планов, об упразднении действовавших платных услуг связи;
- о) извещать абонентов о введении новых тарифных планов;
- п) доставлять (начиная со следующего расчетного периода) абоненту – физическому лицу счета-извещения за услуги связи по указанному в Заказе адресу доставки (далее – адрес доставки). Универсальные передаточные документы (УПД) доставляются абоненту – юридическому лицу по Адресу доставки, при условии заказа данной услуги при заключении Заказа (договора). Доставка корреспонденции курьером осуществляется за отдельную плату;
- р) вернуть абоненту на основании его письменного заявления, излишне полученные денежные средства за оказанные услуги в рублях или зачесть в качестве авансирования услуг связи;
- с) за отдельную плату произвести переоформление Заказа (договора) в связи с изменением фамилии, имени, отчества, места регистрации гражданина;

с изменением фамилии, имени, отчества, реквизитов свидетельства о государственной регистрации, места регистрации – для индивидуальных предпринимателей;

с изменением организационно-правовой формы, фирменного наименования организации, реквизитов свидетельства о государственной регистрации, изменения исполнительного органа – для юридического лица.

т) прекратить предоставлять услуги связи в связи с односторонним отказом абонента от договора;

у) по письменному заявлению абонента без расторжения договора:

- приостановить оказание услуг местной телефонной связи подавшему заявление абоненту на срок до 6 месяцев. При этом оператором связи не взимается плата с абонента за весь период времени, указанный в заявлении. - приостановить предоставление возможности доступа к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи и (или) к услугам информационно-справочных служб.

ф) по письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) телефонизированного помещения, в том числе жилого, действие договора может быть приостановлено на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) телефонизированного помещения может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же абонентского номера, что был выделен при заключении приостанавливаемого договора;

х) предоставлять абоненту-гражданину возможность выбора системы оплаты местных телефонных соединений;

ц) создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов и (или) пользователей, в том числе инвалидов, к объектам связи, предназначенным для работы с пользователями, включая места оказания услуг телефонной связи и места их оплаты;

ч) устранять недостатки при оказании услуг, произошедшие по вине Оператора связи в сроки установленные законодательством, но не позднее 10 дней с момента предъявления Абонентом письменной претензии.

39. Оператор связи не вправе приостанавливать оказание абоненту услуг телефонной связи в случае неоплаты абонентом услуг, оказанных с использованием услуг телефонной связи, но не являющихся услугами телефонной связи.

40. В случае прекращения действия договора, заключенного с оператором связи, прекращается исполнение этим оператором связи обязательств по обеспечению абоненту возможности доступа к услугам телефонной связи других операторов связи.

41. Оператор связи не вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на предоставление услуг связи, кроме случаев, указанных в настоящих Правилах и Приложениях к настоящим Правилам.

42. Оператор связи не вправе без заявления абонента предоставлять услуги связи, оказываемые за плату, кроме дополнительных услуг, активация которых возможна через Личный Интернет-сервис Абонента (ЛИСА).

43. Оператор связи не вправе обуславливать предоставление одних услуг обязательным предоставлением иных услуг, за исключением услуг, объединенных в комплексы – тарифные планы.

44. Оператор связи не несет ответственности за качество абонентского оборудования и его заменяемых и восстанавливаемых элементов.

45. Оператор связи имеет право:

а) в одностороннем порядке изменять настоящие Правила в случаях предусмотренных действующим законодательством;

б) прекратить предоставление услуг связи в связи с односторонним отказом абонента от договора;

в) по представлению правоохранительных органов временно приостановить абоненту предоставление услуг связи, на срок до 30 календарных суток, при этом абонент освобождается от уплаты абонентской платы и других ежемесячных платежей, если таковые предусмотрены тарифным планом, за период времени соответствующий временному приостановлению услуг связи.

46. Изменения, связанные с повышением тарифов на услуги связи и иные услуги, с упразднением тарифных планов вводятся в действие по окончании календарного месяца, в котором пользователи связи и абоненты были уведомлены об этом.

47. Абонент освобождается от уплаты абонентской платы и других ежемесячных платежей, если таковые предусмотрены его Заказом (тарифным планом), во всех случаях за период времени соответствующий времени отключения.

48. Оператор связи вправе приостановить предоставление услуг связи абоненту при заключении с оператором связи договора на предоставление услуг связи при имеющейся у него перед оператором связи задолженности по ранее действовавшим Заказам (договорам).

49. Замена абонентских номеров в связи с изменением плана нумерации сетей связи производится оператором связи без взимания дополнительной платы с предварительным уведомлением абонентов.

При массовых изменениях абонентских номеров оператор связи предварительно оповещает пользователей связи на сайте оператора связи [www.motivtelecom.ru](http://www.motivtelecom.ru).

50. *Исключен.*

## V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СВЯЗИ И АБОНЕНТА

51. Пользователь связи и абонент имеют право:

а) получать от оператора связи информацию о существовании, содержании и особенностях предоставления услуг телефонной связи, качестве оказываемых услуг связи, зоне обслуживания сети оператора связи, видах сертифицированных абонентских устройств для работы в сети оператора связи, особенностях пользования телефонным аппаратом, порядке заключения договора присоединения на предоставление услуг телефонной связи, оплаты заказываемых и полученных услуг связи, особенностей расчетов за оказанные услуги связи, порядке подачи заявлений и претензий и их рассмотрения, о режимах работы служб оператора;

б) использовать сеть телефонной связи для ведения телефонных разговоров, для передачи информации любым способом, установленным настоящими Правилами в пределах допустимых нагрузок;

в) без взимания дополнительной платы заменить один тарифный план на другой, предоставив оператору связи, соответствующее письменное заявление не позднее чем за 10 дней до окончания календарного месяца. При условии соблюдения указанного срока подачи заявления оператор связи переводит абонента на выбранную систему оплаты с 1-го числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранную систему оплаты осуществляется с 1-го числа 2-го месяца, следующего за месяцем подачи заявления;

г) *Исключен.*

д) за дополнительную плату заменить абонентский номер местной сети связи общего пользования;

е) увеличивать либо уменьшать используемое количество абонентских устройств и выделенных абонентских номеров в соответствии с настоящими Правилами и используемым абонентом тарифным планом, представив оператору связи соответствующее письменное заявление;

ж) требовать в случае непредоставления услуг телефонной связи из-за выхода из строя оборудования сети оператора связи, возмещения причиненного ущерба в натуре посредством предоставления услуг связи, соответствующих качеству и зоне действия заявленных оператором связи в соответствии с настоящими Правилами;

з) требовать перерасчета платы за пользование услугами связи или требовать возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами в случае счетной ошибки, предоставления платных услуг связи без заявления абонента, а также перерасчета абонентской платы в период бездействия связи по вине оператора связи;

и) вносить платежи и изменения в набор Услуг, а также изменять другие определенные Оператором связи условия Договора с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом;

к) осуществлять свои права как Абонента лично либо через представителя, действующего на основании закона или доверенности. При этом доверенность от физического лица должна быть удостоверена нотариально либо иным допускаемым Оператором способом; доверенность от юридического лица должна быть оформлена согласно требованиям законодательства России. Действия, совершенные с использованием идентификаторов Абонента считаются произведенными от имени и в интересах Абонента.

л) подать заявление о предоставлении дополнительно услуг связи;  
м) отказаться в любое время от пользования услугами телефонной связи, при условии оплаты ранее полученных услуг телефонной связи.

52. Абонент обязан:

а) не допускать использования абонентского устройства для причинения другим пользователям связи беспокойства;  
б) соблюдать правила (инструкцию) пользования абонентским устройством;  
в) сохранять в тайне идентификаторы Абонента  
г) содержать абонентские устройства в исправном состоянии;  
д) не вносить технические изменения в абонентскую линию оператора связи;  
е) получать уведомления оператора связи, направляемые абоненту по поводу предоставляемых услуг связи, а также связанные с расчетами за предоставленные услуги связи;

ж) в полном объеме и своевременно, в сроки, установленные настоящими Правилами, вносить плату за услуги связи;

з) в срок, не превышающий 60 дней сообщить оператору связи о прекращении своего права владения и (или) пользования телефонизированным помещением, а также об изменении существенных условий договора в случае:

- изменения фамилии, имени, отчества, места регистрации абонента – гражданина;

- изменения фамилии, имени, отчества, реквизитов свидетельства о государственной регистрации, места регистрации – для индивидуальных предпринимателей;

- изменения организационно-правовой формы, фирменного наименования организации, реквизитов свидетельства о государственной регистрации, изменения исполнительного органа – для юридического лица.

Изменение договора, заключенного в письменной форме, в том числе изменение тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи и схемы включения оконечного /пользовательского/ оборудования, оформляется дополнительным соглашением к договору.

и) абонент - юридическое лицо при заключении договора обязан предоставить оператору связи список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, в срок, не превышающий 7 дней с даты предоставления доступа к местной телефонной сети. Указанный список предоставляется в форме, утвержденной оператором связи, и подлежит обновлению не реже 1 раза в квартал.

к) Незамедлительно уведомить Оператора связи:

- о несанкционированных случаях, когда идентификаторы Абонента стали известны третьим лицам;

53. При отказе абонента от договора, абонент обязан возместить оператору связи, фактически понесенные им расходы, связанные с предоставлением услуг связи (абонентская плата, оплата за предоставленные услуги связи и др.) на момент отказа.

54. Оплата абонентом заказанных и полученных услуг связи признается принятием им выполненной оператором связи работы (оказанных услуг связи).

55. Абонент обязан оплатить услугу по предоставлению доступа к телефонной сети в 3-дневный срок с момента выставления счета и в 3-дневный срок сообщить оператору связи о произведенной оплате с предъявлением копии платежного документа.

## VI. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА

56. Обязательства из договора на предоставление услуг связи между абонентом и оператором связи полностью прекращаются при прекращении у абонента права владения и пользования помещением, в котором установлено оборудование.

При этом обязательства сторон из договора на предоставление услуг связи прекращаются, за исключением обязательств абонента по оплате фактически предоставленных ему услуг связи.

57. Договор присоединения будет считаться расторгнутым в связи с односторонним отказом абонента от договора в следующих случаях:

а) Поступления Оператору связи письменного заявления абонента о расторжении договора при условии оплаты оказанных услуг;

б) Если абонент по истечении срока приостановления (подпункт «у» пункта 38 настоящих Правил) не обратится к Оператору с заявлением о возобновлении обслуживания.

58. Договор присоединения будет считаться расторгнутым в связи с односторонним отказом оператора связи от договора, с письменным уведомлением об этом абонента если:

а) обстоятельства непреодолимой силы, препятствующие оператору связи исполнить свои обязательства, продлятся более 30 суток с момента уведомления абонента об этом;

б) оператор связи будет лишен лицензии на право предоставления услуг связи в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) оператор связи будет ликвидирован как юридическое лицо в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

59. Договор присоединения подлежит расторжению также в следующих случаях:

- в связи со смертью физического лица-абонента, ликвидацией юридического лица - абонента;

- по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом РФ и настоящими Правилами.

59.1. В случае нарушения абонентом требований, связанных с оказанием услуг телефонной связи, установленных законодательством РФ и настоящими Правилами, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных абоненту услуг телефонной связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг телефонной связи до устранения нарушения, уведомив об этом абонента.

В случае неустранения такого нарушения в течение 6 месяцев с даты получения абонентом от оператора связи уведомления (в письменной форме) о намерении приостановить оказание услуг телефонной связи оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

## VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

60. Оператор связи несет ответственность перед абонентом в соответствии с действующим законодательством.

61. Оператор связи освобождается от ответственности за вред, причиненный абоненту, если бездействие телефонной связи вызвано непреодолимой силой (пожар, стихийные бедствия, военные действия и др.), а также неисправностью используемого абонентом абонентского устройства.

62. Оператор связи возмещает абоненту моральный вред в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации.

63. Оператор связи несет ответственность только за недостатки, допущенные при выполнении работы (предоставлении услуг связи) в сети оператора связи.

64. Оператор связи освобождается от ответственности перед абонентом, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие вины абонента, либо непреодолимой силы.

65. Абонент несет ответственность перед оператором связи в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, в порядке и на условиях установленных законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

66. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг телефонной связи абонент уплачивает оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг телефонной связи, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

67. Несоблюдение оператором связи своих обязательств в силу непреодолимых препятствий, о которых абоненту было сообщено до истечения назначенного срока исполнения услуг, дает абоненту право назначить по соглашению с оператором связи новый срок исполнения услуг.

68. При наличии денежного обязательства абонента оператор связи может прекратить денежное обязательство полностью или частично зачетом в порядке установленном Ст. 410 Гражданского кодекса Российской Федерации.

О прекращении денежного обязательства полностью или частично зачетом оператор связи обязан уведомить абонента.

69. За исключением того, что явно выражено в настоящем разделе Правил или в других разделах и статьях настоящих Правил и в Заказе абонента, а также следует из Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», ни одна из сторон, ни в одном случае не несет ответственности перед другой стороной.

69.1. В случае неисполнения стороной по настоящему договору денежного обязательства, абонент отвечает перед оператором связи, в соответствии со ст.395 Гражданского кодекса РФ.

## VIII. РАСЧЕТЫ ЗА УСЛУГИ СВЯЗИ И ИНЫЕ УСЛУГИ

70. Тарифы на все виды платных услуг телефонной связи и иных услуг устанавливаются оператором связи.

Цены на услуги, предоставляемые по одинаковым тарифным планам, являются одинаковыми для всех абонентов.

Плата за телефонное соединение не взимается, если оно не состоялось.

71. Цены на предоставляемые услуги связи установлены в рублях и указаны в тарифах.

72. При расчетах за услуги связи применяется абонентская и (или) повременная система учета стоимости услуг установленная тарифным планом.

73. Основанием для оплаты абонентом телефонного соединения, являются сведения аппаратуры учета сети оператора связи о состоявшемся телефонном соединении.

74. При пользовании услугами телефонной связи продолжительность соединения отсчитывается оператором связи с 1-й секунды ответа любого лица или абонентского устройства, или базовой абонентской станции иного оператора связи по вызываемому абонентскому номеру, до момента отбоя (нажатие на клавиатуре абонентского устройства клавиши окончания разговора), кроме автоответчиков коммутатора сети оператора связи.

Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.

75. К абонентским устройствам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу вызываемого абонента и служит началом тарификации соответствующего соединения, относятся:

- коммутационная абонентская станция иного оператора связи, обслуживающая вызываемое абонентское устройство;

- абонентское устройство с автоматическим определителем номера, за исключением определителя номера сети оператора связи;

- абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;

- факсимильный аппарат;

- учрежденческая телефонная станция;

- таксофон;

- телефонный модем.

76. Оператор связи может устанавливать различную стоимость предоставляемых услуг связи с учетом времени суток, вводя дневной и ночной тариф.

77. При использовании услуги «переадресация вызова» абонент оплачивает услуги оператора связи в соответствии с используемым тарифным планом. При переадресации вызова на междугородний, международный номер, абонент оплачивает междугородное, международное соединение до абонентского номера переадресации.

78. Оператор связи устанавливает размер тарифной единицы для тарификации разговоров, ее стоимость и порядок учета и оплаты неполной тарифной единицы.

Учет продолжительности телефонного соединения ведется в соответствии с утвержденной оператором связи тарифной единицей, указанной в настоящих Правилах и округляется в большую сторону в пределах этой тарифной единицы.

79. Тарификация любого телефонного соединения, производится по цене, действующей на момент установления соединения по условиям тарифного плана.

80. Стоимость телефонного соединения определяется, исходя из продолжительности разговора по числу тарифных единиц на момент установления соединения.

81. Оператор связи, предоставивший услуги телефонной связи ведет расчеты с абонентом этих услуг в соответствии с заказанным тарифным планом.

82. Стоимость всех полученных абонентом услуг телефонной связи и иных услуг суммируется за учетный период, то есть за период времени, в течение которого оказывались услуги связи (выполнялась работа).

83. Оплата абонентом услуг связи производится по условиям соответствующего тарифного плана и Заказа, при этом по выбору абонента применяется наличная или безналичная форма расчетов.

84. Порядок оплаты услуг оказанной телефонной связи производится в виде отсроченного платежа в соответствии со следующим правилом:

Срок оплаты:

Оплата счета за пользование местной (при повременной системе оплаты услуг), внутризоновой, междугородной и международной телефонной связью производится в срок не позднее указанной в счете даты.

Абонентская плата за пользование телефонной связью вносится до 25 числа месяца, следующего за месяцем, в котором абоненту были оказаны услуги связи (учетный период).

85. Доставка счетов-извещений и универсальных передаточных документов (УПД) за услуги связи осуществляется по почте по адресу, указанному абонентом в Заказе или заявлении о заключении договора об оказании услуг телефонной связи. Доставка корреспонденции курьером осуществляется за отдельную плату.

86. Выставляемые оператором связи абонентам к оплате счета-извещения и универсальные передаточные документы (УПД) за предоставленные услуги связи соответствуют нормативным документам, установленным налоговым законодательством России.

87. В случае излишне полученных оператором связи денежных средств за оказанные услуги связи и иные услуги оператор связи обязан вернуть абоненту на основании его письменного заявления, излишне полученные денежные средства с применением наличной или безналичной формы расчетов или зачесть в качестве авансирования оплаты услуг связи.

88. Информация об использованных абонентом услугах связи, времени пользования ими их продолжительности и цене, обо всех исходящих и входящих соединениях с абонентскими номерами других абонентов, предоставляется по заказу абонента на платной основе посредством предоставления услуг «Разовая детализация состоявшихся соединений» за последние 3 календарных месяца (включая текущий месяц) или «Регулярная детализация состоявшихся соединений» (за предыдущий учетный период).

В силу технологических причин оператор связи не гарантирует указание в Детализации состоявшихся соединений абонентских номеров, с которых были совершены входящие соединения на абонентский номер абонента, и которые не были идентифицированы в коммутационном оборудовании оператора связи.

88.1. При приостановлении предоставления услуг связи Абоненту, также приостанавливается предоставление дополнительных услуг, заказанных Абонентом в офисе Компании или путем дистанционного обслуживания Абонентов. Абонент имеет возможность воспользоваться данными дополнительными услугами связи после пополнения лицевого счета и возобновления предоставления услуг связи.

## IX. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

89. В соответствии с настоящими Правилами абонент вправе предъявить претензию оператору связи.

90. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг телефонной связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

91. Все споры, возникающие из отношений между сторонами по договору о предоставлении услуг связи подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения оператора связи. Указанная в настоящем пункте подсудность является договорной.

Положения настоящего пункта не распространяется на защиту своих прав абонентами, являющимися потребителями в соответствии с Законом «О защите прав потребителей». Подсудность споров, где истцом выступает абонент-потребитель, определяется в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».

92. Претензии абонента предъявляются в следующие сроки:

по претензиям, связанным с непредоставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи, - в течение шести месяцев;

по претензиям, связанным с иными основаниями – в течение тридцати дней с момента окончания выполнения работы (оказания услуги связи).

Претензии, предъявленные абонентом по указанным основаниям по истечении установленного срока, рассмотрению не подлежат.

93. Оператор связи не принимает и не рассматривает претензии абонентов и не несет ответственности за ненадлежащее качество услуг связи при получении абонентом услуг связи в сетях связи общего пользования на междугородном и на международном уровнях.

94. Заявление абонентом претензии, связанной с ценой за предоставленные услуги связи (выполненную работу) не освобождает абонента от обязанности своевременной оплаты универсального передаточного документа (УПД), счета-извещения за услуги связи и иные услуги.

95. Результаты рассмотрения письменной претензии сообщаются заявителю в следующие сроки:

-по претензиям, связанным с оказанием услуг междугородной и международной телефонной связи не позднее 60 дней с момента регистрации претензии.

-по претензиям, связанным с иными услугами связи - в течение 30 дней с момента регистрации претензии.

Результаты рассмотрения претензии сообщаются заявителю в форме бумажного или электронного документа, подписанного простой электронной подписью. О выборе формы ответа Абонент указывает в претензии.

96. Срок рассмотрения претензий, связанных с необходимостью расследования их совместно с другими операторами связи, а также при иных причинах, объективно препятствующих ответу абоненту в установленный срок, может быть продлен с письменным извещением об этом заявителя.

97. Документация, связанная с рассмотрением претензий хранится оператором связи в течение 3 лет.

98. Рассмотрение споров о защите прав потребителей производится в соответствии с правилами о подсудности, определенными действующим законодательством российской федерации.

### Перечень приложений к Правилам.

**Приложение № 1.** Стандартный формуляр: «Заказ на предоставление услуг местной и внутризоновой телефонной связи».

**Приложение № 1.1.** Приложение к Заказу на предоставление услуг местной и внутризоновой телефонной связи.

**Приложение № 1.2.** Приложение к Заказу на предоставление услуг местной и внутризоновой телефонной связи.

**Приложение № 1.3.** Приложение к Заказу на предоставление услуг местной и внутризоновой телефонной связи.

**Приложение №2.**Тарифы на услуги местной телефонной связи.

**Приложение №3.** Заказываемые дополнительные услуги.

**Приложение №4.** Тарифы на услуги абонентского обслуживания.

**Приложение №5.** Тарифы на услуги внутризоновой телефонной связи.

**Приложение №6.** Форма Заявления на предоставление услуг телефонной связи.