

# Условия предоставления дистанционного обслуживания для абонентов ПАО «Ростелеком» и ПАО «Башинформсвязь»

## 1. Общие положения

ПАО «Ростелеком», ИНН 7707049388, ОГРН 1027700198767, именуемое в дальнейшем «Оператор 1», предлагает юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, органам государственной власти, органам местного самоуправления и физическим лицам, использующим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», а также физическим лицам, использующим услуги связи для нужд иных, чем личных, семейных и домашних, заключившим договор об оказании услуг связи (далее по тексту - Договор) с Оператором, именуемым в дальнейшем «Абонент Оператора 1», подключать, изменять, отключать опции/услуги, оказываемые Оператором по Договору, и/или вносить иные изменения в Договор посредством дистанционного обслуживания на следующих нижеуказанных условиях.

ПАО «Башинформсвязь», ИНН 0274018377, ОГРН 1020202561686, именуемое в дальнейшем «Оператор 2», предлагает юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, органам государственной власти, органам местного самоуправления и физическим лицам, использующим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», а также физическим лицам, использующим услуги связи для нужд иных, чем личных, семейных и домашних именуемым в дальнейшем «Абонент Оператора 2», заключившим договор об оказании услуг связи с Оператором 2 (далее по тексту – Договор с Оператором 2), подключать, изменять, отключать опции/услуги, оказываемые Оператором 2 по Договору с Оператором 2, и/или вносить иные изменения в Договор с Оператором 2 посредством дистанционного обслуживания на следующих нижеуказанных условиях<sup>1</sup>.

Условия предоставления дистанционного обслуживания (далее по тексту - Условия) в соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса РФ являются офертой, адресованной Абонентам ПАО «Ростелеком»/ПАО «Башинформсвязь» (далее по тексту - Оферта). Абонент соглашается, что действия Пользователей по подключению, изменению, отключению опций/услуг по Договору посредством дистанционного обслуживания считаются действиями Абонента.

По тексту настоящих Условий под действиями и/или бездействиями Абонента, в том числе, понимаются действия и/или бездействия Пользователя.

## 2. Термины и определения

Для целей настоящих Условий применяются следующие основные термины и определения:

**Авторизационные данные** – логин, адрес электронной почты, указанный в момент регистрации профиля учетной записи, и пароль, позволяющие идентифицировать и авторизовать Абонента Оператора 1/Абонента Оператора 2 в

---

<sup>1</sup> Доступ к Личному кабинету для Абонентов Оператора 2 предоставляется на основании заключенного между Оператором 1 и Оператором 2 соответствующего договора.

Личном кабинете. Адрес электронной почты, используемый при регистрации (и последующей авторизации) личного кабинета, является уникальным, и может использоваться при авторизации наравне с Логинном.

**Адрес электронной почты Абонента** – адрес электронной почты, указанный Абонентом в Заявлении или Договоре /Договоре с Оператором 2, используемый для управления Услугами и изменения условий обслуживания по Договору в рамках дистанционного обслуживания.

**Адрес электронной почты Оператора 1/Оператора 2** – любой адрес электронной почты Оператора 1, имеющий учетную запись в домене «@rt.ru»/Оператора 2, имеющий учетную запись в домене «@rostelecom-rt.ru».

**Аутентификация** - процедура проверки подлинности пользователя путем сравнения введенного им пароля (для указанного логина) с паролем, сохраненным в базе данных пользовательских логинов.

**Дистанционное обслуживание** - предоставляемая Оператором 1/Оператором 2 Абоненту возможность изменять условия обслуживания по Договору/Договору с Оператором 2, подключать/изменять/отключать Услуги и осуществлять иные операции в соответствии с настоящими Условиями посредством Контактного номера телефона, и/или Адреса электронной почты Абонента Оператора 1/Абонента Оператора 2/Адреса электронной почты Оператора 1/Оператора 2 и/или Личного кабинета.

**Заявление** - заявление на предоставление доступа к дистанционному обслуживанию, которым Абонент Оператора 1/Абонент Оператора 2 выражает свое согласие с условиями предоставления дистанционного обслуживания, изложенными в настоящих Условиях.

**Идентификация** - процедура, в результате выполнения которой субъекта идентификации однозначно определяют (применимо к настоящим Условиям субъект идентификации – Пользователь, объект идентификации – документ, удостоверяющий личность, а также документ, подтверждающий полномочия действовать от лица Абонента Оператора 1/Абонента Оператора 2).

**Контактный номер телефона** - указанный Абонентом Оператора 1/Абонентом Оператора 2 в Заявлении или Договоре/Договоре с Оператором 2 номер телефона, используемый для идентификации и аутентификации Пользователя для управления Услугами и изменения условий обслуживания по Договору/Договору с Оператором 2 в рамках дистанционного обслуживания при обращении через Чат в мессенджере.

**Личный кабинет юридического лица (далее Личный кабинет)** - автоматизированный интерфейс, расположенный по адресу в сети Интернет <https://client.rt.ru> / <https://b2bclient.rt.ru>, в том числе программное обеспечение - мобильное приложение «Ростелеком Бизнес», функционирующее под управлением операционных систем Android 7.0 и выше, iOS 14.0 и выше, доступ к которому предоставляется авторизованному Абоненту Оператора 1/Абоненту Оператора 2 с использованием сети Интернет в целях самостоятельного управления Услугами и получения информации о них, а также совершения иных юридически значимых действий.

**Логин** – имя Абонента Оператора 1/Абонента Оператора 2 в Личном кабинете. Логин является уникальным автогенерируемым набором буквенно-цифрового кода, и может использоваться при авторизации.

**Пользователь** – сотрудник Абонента Оператора 1/Оператора 2 или иное лицо, уполномоченное Абонентом на изменение условий обслуживания по

Договору/Договору с Оператором 2, подключение, изменение, отключение Услуг и осуществление иных операций (действий) посредством дистанционного обслуживания в соответствии с настоящими Условиями.

**Профиль учетной записи** - информация об Абоненте Оператора 1/Оператора 2, которую он сообщил при регистрации в Личном кабинете.

**Ростелеком Паспорт - Single sign-on (SSO)** – система единой аутентификации.

**Сайт Оператора 1** - ресурс Оператора 1 в сети Интернет по адресу: <https://www.rt.ru/b2b>.

**Сайт Оператора 2** - ресурс Оператора 2 в сети Интернет по адресу: <http://rostelecom-rb.ru/internet/office/>.

**Центр поддержки клиентов Оператора 1/ Оператора 2** – структурное подразделение Оператора, осуществляющее информационно-справочное обслуживание Абонентов Оператора 1/Оператора 2 по телефонным номерам: 8-800-200-3000 (для корпоративных клиентов микро, среднего и малого бизнеса) или 8-800-200 6786 (для крупных корпоративных клиентов).

**Чат в мессенджере** - официальный аккаунт Оператора 1 / Оператора 2 в мессенджере «Ростелеком Бизнес».

**ЕСИА** – Единая система идентификации и аутентификации.

**ИСО** – Информационно справочное обслуживание.

**РСО** – Расчетно-сервисное обслуживание.

### **3. Порядок взаимодействия Сторон при дистанционном обслуживании**

3.1. Для целей настоящих Условий к каналам дистанционного обслуживания относятся:

- Личный кабинет;
- Чаты (в мессенджерах, на сайте <https://www.rt.ru/b2b> для Оператора 1, в Личном кабинете);
- Контактный номер телефона;
- Адрес электронной почты Абонента/Адрес электронной почты Оператора 1/Оператора 2.

3.2. Возможность предоставления доступа к дистанционному обслуживанию предоставляется Оператором 1/Оператором 2 с момента заключения Договора/Договора с Оператором 2 и (или) принятия настоящих Условий в момент прохождения процедуры саморегистрации в Личном кабинете, при первом входе в Личный кабинет, а также принятия настоящих Условий в момент их публикации ранее зарегистрированными Пользователями.

3.3. Оператор 1/Оператор 2 предоставляет Абоненту доступ к дистанционному обслуживанию, при наличии технической возможности, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты наступления одного из следующих событий:

- получения Оператором 1/Оператором 2 электронного или письменного Заявления Абонента Оператора 1/Оператора 2, подписанного уполномоченным представителем Абонента Оператора 1/Оператора 2 и заверенного печатью (при наличии) с адреса электронной почты, указанного в договоре на оказание услуг связи;

- заключения Договора/Договора с Оператором 2, содержащего согласие Абонента Оператора 1/Оператора 2 с Условиями предоставления дистанционного обслуживания;

- принятия настоящих Условий в момент прохождения процедуры саморегистрации в Личном кабинете согласно п.5 / при первом входе в Личный кабинет.

3.4. Оператор 1/Оператор 2 предоставляет доступ к дистанционному обслуживанию после проверки достоверности и корректности, указанных в Заявлении или Договоре данных. В случае выявления Оператором 1/Оператором 2 несоответствия указанных Абонентом Оператора 1/Оператора 2 данных или отсутствия необходимой для подключения к дистанционному обслуживанию информации, доступ к дистанционному обслуживанию не предоставляется, о чем Оператор 1/Оператор 2 сообщает Абоненту для целей исключения причин, послуживших основанием для не предоставления дистанционного обслуживания.

3.5. Совершение Абонентом Оператора 1/Оператора 2 действий, отвечающих требованиям, установленных Условиями, считается полным и безоговорочным согласием Абонента Оператора 1/Оператора 2 с настоящими Условиями.

3.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Условиями, Стороны руководствуются условиями Договора/Договора с Оператором 2.

3.7. Оператор 1/Оператор 2 вправе отказать в выполнении поступившего в рамках дистанционного обслуживания обращения Абонента Оператора 1/Оператора 2 в случае недостаточности предоставленной Абонентом Оператора 1/Оператора 2 информации, несоответствия обращения условиям предоставления дистанционного обслуживания и в иных, предусмотренных настоящими Условиями, Договором/Договором с Оператором 2 и/или действующим законодательством Российской Федерации, случаях.

3.8. Абонент Оператора 1/Оператора 2 гарантирует наличие полномочий у Пользователя на совершение соответствующих действий и подтверждает согласие с тем, что все действия Пользователя, совершенные в Личном кабинете и/или в рамках иных способов Дистанционного обслуживания и направленные на подключение/изменение/отключение Услуг и/или изменение условий обслуживания по Договору, а также осуществленные в Личном кабинете сотрудниками Оператора 1/Оператора 2 по поручению Абонента Оператора 1/Оператора 2, являются бесспорным доказательством волеизъявления Абонента Оператора 1/Оператора 2 на выполнение этих действий. Все действия, совершенные в Личном кабинете и в рамках иных способов дистанционного обслуживания, считаются совершенными Абонентом Оператора 1/Оператора 2, а Услуги подлежат оплате по тарифам, указанным на Сайте Оператора 1/Оператора 2, в Личном кабинете (в соответствии с внесенными Абонентом изменениями Услуг).

3.9. Абонент Оператора 1/Оператора 2 подтверждает свое согласие с тем, что направление обращений с использованием Адреса электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2, а также направление обращений в Чат в мессенджере с использованием Контактного номера телефона в рамках дистанционного обслуживания по сетям связи, в том числе не принадлежащих Оператору 1/Оператору 2, не гарантирует обеспечения конфиденциальности передаваемой информации.

3.10. Обращения, направленные Абонентом Оператора 1/Оператора 2 с Адреса электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2 на Адрес электронной почты Оператора 1/Оператора 2, а также направленные в Чат в

мессенджере с Контактного номера телефона и обращения, созданные из Личного кабинета, признаются письменной формой сделки и рассматриваются в качестве официального Заявления Абонента, направленного Пользователем.

3.11. Выделяемые Оператором 1/Оператором 2 Абоненту Оператора 1/Оператора 2 Авторизационные данные для доступа в Личный кабинет являются конфиденциальной информацией, предотвращающей несанкционированный доступ третьих лиц к Личному кабинету, дистанционному обслуживанию и Услугам Абонента Оператора 1/Оператора 2. Абонент Оператора 1/Оператора 2 несет всю ответственность за разглашение/утерю Авторизационных данных, а также за все возможные последствия их разглашения/утери. В случае утери Авторизационных данных Абонентом Оператора 1/Оператора 2 или передачи их третьим лицам, Оператор 1/Оператор 2 не будет нести никакой ответственности за убытки, понесенные Абонентом Оператора 1/Оператора 2 в связи с такой утерей и/или разглашением данной информации, в том числе в случае несанкционированного использования указанных в Заявлении или Договоре/Договоре с Оператором 2, содержащем согласие Абонента Оператора 1/Оператора 2 с Условиями предоставления дистанционного обслуживания, адресов электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2 и/или вплоть до получения Абонентом Оператора 1/Оператора 2 новых Авторизационных данных от представителей Оператора 1/Оператора 2 в установленном операторами порядке.

3.12. За несанкционированное подключение/отключение Услуг, изменение условий обслуживания по Договору/Договору с Оператором 2, осуществление иных действий по Договору/Договору с Оператором 2 в рамках дистанционного обслуживания поступивших с Адреса электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2, осуществленных с использованием Личного кабинета, а также осуществленных с использованием Контактного номера телефона, Оператор 1/Оператор 2 ответственности не несет.

3.13. В случае невыполнения Операторами обращения Абонента Оператора 1/Оператора 2 в течение 30 (тридцати) календарных дней, обращение считается отклоненным со стороны Операторов. Срок отсчитывается с даты предполагаемого начала оказания Услуги или ее изменения, с даты, указанной в бланке Заявления или бланке заказа, а при отсутствии таковой - с даты получения обращения Абонента Оператора 1/Оператора 2 соответствующим оператором.

#### **4. Условия предоставления дистанционного обслуживания с использованием: Адреса электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2/ Адреса электронной почты Оператора 1/Оператора 2, Контактного номера телефона, Личного кабинета**

4.1. В рамках дистанционного обслуживания Абонентам Оператора 1/Оператора 2 предоставляется возможность изменять условия обслуживания по Договору/Договору с Оператором 2, давать поручения Оператору 1/Оператору 2 на подключение/изменение/отключение Услуг, изменение тарифов на Услуги, а также, при наличии технической возможности, самостоятельно подключать/изменять/отключать Услуги и осуществлять иные операции с использованием Личного кабинета, если Договором/Договором с Оператором 2 не предусмотрено изменение условий Договора/Договора с Оператором 2 исключительно путем подписания Сторонами письменного соглашения.

4.1.1. В рамках взаимодействия с Центром поддержки клиентов Оператора 1/Оператора 2 с Контактного номера телефона, на основании письма, направленного с Адреса электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2 на Адрес электронной почты Оператора 1/Оператора 2, на основании обращения в Чат в мессенджере с Контактного номера телефона, а также из Личного кабинета (при техническом наличии указанного функционала в личном кабинете) Абоненту Оператора 1/Оператора 2 предоставляется информационно-справочное и расчетно-сервисное обслуживание.

4.2. Изменение Адреса электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2 и/или Контактного номера телефона осуществляется путем предоставления Абонентом Оператора 1/Оператора 2 в адрес соответствующего оператора соответствующего письменного Заявления через Личный кабинет (Приложение №1)

4.3. Изменение адреса авторизационной электронной почты или авторизационного контактного номера телефона, используемых для авторизации в Личном кабинете, возможно Абонентом Оператора 1/Оператора 2 самостоятельно из авторизованной зоны Личного кабинета раздела «Ростелеком Паспорт» - passport.rt.ru.

4.4. Прекращение доступа к дистанционному обслуживанию по инициативе Абонента Оператора 1/Оператора 2 осуществляется на основании письменного Заявления Абонента Оператора 1/Оператора 2, при этом за Абонентом Оператора 1/Оператора 2 сохраняется возможность получать информационно-справочное и расчетно-сервисное обслуживание по дистанционным каналам коммуникации. В случае нарушения Абонентом Оператора 1/Оператора 2 условий Договора/Договора с Оператором 2 и/или действующего законодательства Российской Федерации Абоненту Оператора 1/Оператора 2 может быть отказано в предоставлении доступа к дистанционному обслуживанию в одностороннем внесудебном порядке.

## **5. Условия предоставления дистанционного обслуживания с использованием Личного кабинета**

### **5.1. Оператор предоставляет Абоненту Оператора 1/Оператора 2 доступ к Личному кабинету на изложенных ниже условиях:**

5.1.1. В Личном кабинете Абонент Оператора 1/Оператора 2 может самостоятельно управлять Услугами (подключение, отключение, добровольные блокировки и иные действия, доступные функциональностью Личного кабинета), тем самым соглашаясь с их стоимостью и условиями предоставления.

5.1.2. Абонент Оператора 1/Оператора 2 вправе давать поручения соответствующему оператору на осуществление в Личном кабинете действий от имени Абонента Оператора 1/Оператора 2 по подключению, изменению, отключению Услуг, зафиксированные в соответствующем обращении, созданном из Личного кабинета.

5.1.3. Все действия Абонента Оператора 1/Оператора 2, совершенные в Личном кабинете и направленные на подключение, изменение, отключение Услуг, а также осуществленные в Личном кабинете сотрудниками соответствующего оператора по поручению Абонента Оператора 1/Оператора 2, являются бесспорным доказательством волеизъявления Абонента Оператора 1/Оператора 2 на выполнение этих действий. Все действия, носящие материальный характер, совершенные в Личном кабинете, считаются совершенными Абонентом Оператора 1/Оператора 2 и

подлежат оплате по ценам и тарифам, указанным на Сайте Оператора 1/Оператора 2 или в Личном кабинете (в соответствии с внесенными Абонентом изменениями Услуг).

5.1.4. Для получения доступа к Личному кабинету Абонент Оператора 1/Оператора 2 может воспользоваться одним из следующих способов регистрации:

- посетить офис соответствующего оператора, пройти идентификацию менеджером Оператора 1\Оператора 2, получить Авторизационные данные к Личному кабинету;

- направить Оператору 1/Оператора 2 посредством почтовой связи Заявление в письменном виде о регистрации учетной записи в Личном кабинете;

- пройти процедуру цифровой саморегистрации Профиля учетной записи в Личном кабинете в мобильном приложении «Ростелеком Бизнес» либо на сайте - <https://client.rt.ru> / <https://b2bclient.rt.ru> (результатом которой является создание Личного кабинета с ограниченным доступом к информации Абонента Оператора 1/Оператора 2 до момента подтверждения полномочий на стороне Оператора 1/Оператора 2).

Получение доступа в Личный кабинет юридического лица сопровождается процедурой идентификации пользователя согласно документам п 5.2. При этом допускается идентификация пользователя автоматизированным способом через ЕСИА.

При прохождении Абонентом Оператора 1/Оператора 2 процедуры цифровой саморегистрации профиля учетной записи Оператор 1/Оператор 2 проводит проверку соответствия Авторизационных данных профиля учетной записи (авторизационный e-mail) с контактными данными из Договора/Договора с Оператором 2.

При соответствии, Оператор 1/Оператор 2 совершает действия по завершению регистрации полноценной учетной записи Личного кабинета.

В случае, если Оператор 1/Оператор 2 обнаруживает несоответствие контактных данных договору – Оператор 1/Оператор 2 вправе запросить от Пользователя и Абонента Оператора 1/Оператора 2 заявление на предоставление доступа к дистанционному обслуживанию (Приложение №2), либо заявление на изменение контактных данных по Договору/Договору с Оператором 2 (Приложение №1).

Авторизационные данные (Логин, авторизационный email), обеспечивающие доступ в Личный кабинет, могут предоставляться Абоненту Оператора 1/Оператора 2 посредством направления:

- на адрес электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2, указанный в Заявлении;
- на адрес электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2, указанный в Договоре;
- на адрес электронной почты, используемой Абонентом Оператора 1/Оператора 2 при регистрации в Личном кабинете, с последующей процедурой прохождения идентификации пользователя через ЕСИА и иные авторизованные сервисы.

5.1.5. Абонент Оператора 1/Оператора 2 соглашается с защитой конфиденциальности Авторизационных данных согласно п.3.11.

5.1.6. Абонент вправе отказаться от доступа в Личный кабинет согласно п. 5.5.2. или 5.5.3.

5.1.7. Регистрация учетной записи Личного кабинета сопровождается созданием учетной записи в системе Ростелеком Паспорт.

## **5.2. Получение доступа к Личному кабинету**

5.2.1. Регистрируясь в Личном кабинете, Абонент Оператора 1/Оператора 2 указывает следующие сведения:

- Полное фирменное наименование Абонента Оператора 1/Оператора 2 с предоставлением Листа записи ЕГРЮЛ/ЕГРИП (при наличии). В случае, если Абонентом Оператора 1 является физическое лицо, использующее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», то в поле «Полное юридическое название» указывается ФИО физического лица);

- ИНН и КПП (при наличии) Абонента Оператора 1/Оператора 2;

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) лица, действующего от имени Абонента Оператора 1/Оператора 2, с подтверждением личности документом, удостоверяющим личность (разворот документа с фотографией: Паспорт гражданина РФ, удостоверение личности военнослужащего РФ, Паспорт иностранного гражданина или иной документ, утвержденный законодательством РФ), а также основание действовать от имени Абонента Оператора 1/Оператора 2: Выписка из решения или протокола собрания уполномоченного органа юридического лица / Приказ / Распоряжение о назначении на должность единоличного исполнительного органа (руководителя) бюджетного учреждения / Доверенность / иное;

- Действительный номер мобильного телефона, который проходит через сервис аутентификации;

- Действительный адрес электронной почты, который проходит через сервис аутентификации;

- Регион заключения договора с ПАО «Ростелеком»/ПАО «Башинформсвязь» на оказание услуг.

5.2.2. Для регистрации Абонент Оператора 1/Оператора 2 обязуется предоставить достоверную и полную информацию и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии. Если Абонент Оператора 1/Оператора 2 предоставляет неверную информацию или у Оператора 1/Оператора 2 есть основания полагать, что предоставленная Абонентом Оператора 1/Оператора 2 информация неполная или недостоверная, Оператор 1/Оператор 2 имеет право по своему усмотрению запросить дополнительные документы для подтверждения полномочий Пользователя, либо отказать в предоставлении доступа к Личному кабинету, оповестив об этом Пользователя соответствующим комментарием к обращению.

## **5.3. Восстановление доступа к Личному кабинету**

5.3.1. Самостоятельное восстановление доступа:

Восстановление доступа в Личный кабинет осуществляется на странице входа в Личный кабинет через сервис «Восстановить пароль». Для процесса восстановления пароля используется один из уникальных идентификаторов Абонента Оператора 1/Оператора 2 - Логин либо авторизационная электронная почта Абонента. Временный пароль приходит на адрес авторизационной электронной почты Абонента.

5.3.2. Восстановление доступа к Личному кабинету через Центр поддержки клиентов операторов возможно по телефону 8-800-200-3000 (для корпоративных

клиентов микро, среднего и малого бизнеса) или 8-800-200-6786 (для крупных корпоративных клиентов) с указанием Логина и Адреса авторизационной электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2, по которому необходимо восстановить пароль. Далее Оператор 1/Оператор 2 производит автоматизированный сброс пароля, временный пароль приходит на адрес авторизационной электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2.

5.3.3. Сброс и обновление пароля осуществляются от учетной записи личных кабинетов всех услуг Абонента Оператора 1/Оператора 2 одновременно (в случае, если Пользователь имеет объединенную учетную запись).

## **5.4. Блокировка доступа к Личному кабинету**

### **5.4.1. Временная блокировка**

Временная блокировка осуществляется автоматически системой в случае 12 последовательно неверных попыток ввода пароля. Дальнейший ввод пароля сопровождается дополнительным вводом автогенерируемого буквенно-цифрового кода во избежание несанкционированного доступа в Личный кабинет. В случае некорректного ввода буквенно-цифрового кода доступ в Личный кабинет блокируется сроком на 5 минут. Далее Абоненту Оператора 1/Оператора 2 предлагается воспользоваться сервисом восстановления пароля.

5.4.2. Административная блокировка доступа к функциональности Личного кабинета

Административная блокировка доступа к функциональности Личного кабинета осуществляется автоматически системой в случаях:

- обнаружения системой со стороны Абонента Оператора 1/Оператора 2 внутри авторизованной зоны действий с участием автоматизированных систем либо действий, которые приводят к деградации систем Личного кабинета и смежных систем. Для разблокировки доступа в Личный кабинет необходимо оформить обращение по телефону 8-800-200-3000 (для корпоративных клиентов микро, среднего и малого бизнеса) или 8-800-200-6786 (для крупных корпоративных клиентов) с указанием Логина и адреса авторизационной электронной почты Абонента Оператора 1/Оператора 2. Дальнейшая разблокировка возможна по факту устранения Абонентом Оператора 1/Оператора 2 причин, ее вызвавших;

- систематического (более 3х раз подряд) отказа Абонента Оператора 1/Оператора 2 от принятия периодически обновляемых Соглашений и/или Условий, в том числе настоящих Условий. Разблокировать доступ к функциональности Личного кабинета можно путем принятия соответствующего обновленного пользовательского Соглашения и/или Условий;

- систематического (более 3х раз подряд) отказа Абонента Оператора 1/Оператора 2 от актуализации контактной, авторизационной и иной информации по автоматизированному запросу системы. Разблокировать доступ к функциональности Личного кабинета можно путем оформления обращения Оператору 1/Оператору 2 либо путем выполнения действий, запрашиваемых системой;

- В случае нарушения Абонентом Оператора 1/Оператора 2 условий предоставления Услуг и/или условий Договора Оператор 1/Оператор 2 вправе прекратить предоставление Пользователям Абонента Оператора 1/Оператора 2 доступа к функциональности Личного кабинета одномоментно, уведомление Абонента Оператора 1/Оператора 2 о факте блокировки производится в интерфейсе Личного кабинета путем информационного баннера о временной блокировке.

## **5.5. Удаление учетной записи Пользователя Личного кабинета**

### **5.5.1. Удаление инициировано Абонентом Оператора 1/Оператора 2**

Абонент Оператора 1/Оператора 2 вправе обратиться к Оператору 1/Оператору 2 с запросом на предоставление информации по учетным записям Пользователей, которые были созданы в интересах Абонента Оператора 1/Оператора 2 через любой доступный канал коммуникации.

После подтверждения менеджером Оператора 1/Оператора 2 соответствующих полномочий заявителя Абонента Оператора 1/Оператора 2, Абонент Оператора 1/Оператора 2 вправе написать заявление (Приложение №3) в адрес Оператора 1/Оператора 2 о необходимых действиях с Учетными Записями Пользователей Абонента Оператора 1/Оператора 2, в том числе таких, как удаление.

### **5.5.2. Удаление учетной записи инициировано Пользователем**

Пользователь вправе обратиться по любому дистанционному каналу обращения, согласно настоящим Условиям, к Оператору 1/Оператору 2 в любой момент с запросом на удаление учетной записи Личного кабинета, с указанием даты удаления в будущем периоде, но не позднее 3х рабочих дней от даты обращения. Оператор 1/Оператор 2 производит удаление учетной записи Личного кабинета Пользователя датой, указанной в запросе. Удаление учетной записи в прошлом периоде невозможно.

### **5.5.3. Самоудаление учетной записи Пользователем**

Пользователь вправе инициировать самоудаление учетной записи через Личный кабинет. Удаление учетной записи в данном случае производится автоматическим способом в режиме реального времени.

### **5.5.4. Удаление инициировано Оператором 1/Оператором 2**

Оператор 1/Оператор 2 вправе производить удаление учетных записей Личного кабинета в одностороннем порядке в следующих случаях:

- Абонент Оператора 1/Оператора 2 **не завершил процедуру саморегистрации учетной записи Личного кабинета** (а именно – не прошел процедуру подтверждения полномочий, а также не инициировал привязку лицевых счетов Абонента Оператора 1/Оператора 2 к учетной записи и/или привязка лицевых счетов не была осуществлена в рамках процессов автоматизированного подключения услуг либо в результате удаленного подписания договора) в срок более 45 календарных дней с даты создания учетной записи;
- с даты последней авторизации учетной записи в Личном кабинете прошло более 18 месяцев;
- с даты регистрации учетной записи в Личном кабинете прошло более 18 месяцев, при этом вход в авторизованную зону Личного кабинета не был зарегистрирован;
- Учетная запись пользователя находится в административной блокировке сроком более 6 месяцев.

В рамках процедуры по удалению учетных записей – учетная запись со всеми атрибутами (логин, авторизационный e-mail, id учетной записи, ИНН и прочие атрибуты) переносится на архивное хранение сроком не менее 3х календарных лет с даты удаления учетной записи. При этом Авторизационные данные (email и

мобильный номер телефона) высвобождаются для возможности повторной регистрации новой учетной записи в Личном кабинете.

Датой последней авторизации считается дата и время, записанное в системе, когда Пользователь учетной записи авторизовался в Личном кабинете по адресу <https://client.rt.ru> / <https://b2bclient.rt.ru> либо через мобильное приложение «Ростелеком Бизнес».

#### **5.5.5. Ограничение к удалению учетной записи.**

5.5.5.1. Перед удалением учетной записи Личного кабинета проводится проверка наличия личных кабинетов других услуг, привязанных к данной учетной записи в системе Ростелеком Паспорт.

5.5.5.2. В случае, если у Пользователя нет личных кабинетов других услуг, то учетная запись Личного кабинета удаляется, учетная запись системы Ростелеком Паспорт также удаляется.

5.5.5.3. В случае, если Пользователь имеет единую учетную запись для авторизации в личных кабинетах нескольких услуг, датой последней авторизации считается самая поздняя календарная дата авторизации Пользователя в любом из его личных кабинетов в системе Ростелеком Паспорт.

Срок 18 месяцев, указанный п. 5.5.4, считается от даты последней авторизации в системе Ростелеком Паспорт.

5.5.5.4. В случае, если Пользователь имеет единую учетную запись, и с даты последней авторизации прошло более 18 месяцев, то инициируется удаление только учетной записи Личного кабинета. В данном случае – учетная запись отвязывается от системы Ростелеком Паспорт, и удаление учетной записи Личного кабинета не влияет на удаление единой учетной записи в системе Ростелеком Паспорт.

5.5.5.5. В случае, если Пользователь имеет единую учетную запись, и с даты последней авторизации в системе Ростелеком Паспорт до даты проверки прошло менее 18 месяцев, то учетная запись Личного кабинета не удаляется до следующей проверки.

5.5.5.6. Правила проверки даты последней авторизации объединенной учетной записи в Ростелеком Паспорт не касаются случаев удаления учетных записей Личного кабинета, не завершивших процедуру саморегистрации учетной записи. В данном случае – учетная запись Личного кабинета отвязывается от объединенной учетной записи Ростелеком Паспорт и подвергается удалению.

#### **5.6. Правила пользования Личным кабинетом**

5.6.1. При входе в Личный кабинет Абоненту Оператора 1/Оператора 2 необходимо ввести Авторизационные данные.

5.6.2. Оператор 1/Оператор 2 оставляет за собой право в любой момент потребовать от Пользователя подтверждения данных, указанных при регистрации в Личном кабинете и содержащих информацию о Пользователе, в том числе подтверждение полномочий выступать от имени и в интересах Абонента Оператора 1/Оператора 2. Для целей проверки заявленных Пользователем данных Оператор 1/Оператор 2 вправе запросить подтверждающие документы (в частности - документы, удостоверяющие личность), непредставление которых, по усмотрению Оператора 1/Оператора 2, может быть приравнено к предоставлению недостоверной информации и повлечь последствия, предусмотренные п. 5.4.2. настоящих Условий. В случае если данные Пользователя, указанные в предоставленных им документах,

не соответствуют данным, указанным при регистрации в Личном кабинете, а также в случае, когда данные, указанные при регистрации, не позволяют идентифицировать Пользователя и его принадлежность к Абоненту Оператора 1/Оператора 2, Оператор 1/Оператор 2 вправе отказать Пользователю в использовании Личного кабинета в соответствии с п. 5.4.2 настоящих Условий.

5.6.3. Информация, предоставленная Пользователем при регистрации, включая персональные данные, обрабатывается для цели предоставления Личного кабинета. Оператор 1/Оператор 2 осуществляет запись, хранение, использование, а также иные действия с указанной информацией, необходимые для предоставления Личного кабинета в течение всего срока его предоставления Пользователю и 3 года с даты удаления учетной записи. Завершение регистрации Пользователя означает выражение им согласия на указанную обработку. При обработке информации, предоставленной Пользователем при Регистрации, Оператор 1/Оператор 2 принимает меры по обеспечению безопасности информации, в соответствии с требованиями законодательства РФ.

5.6.4. Пользователь вправе изменить Пароль, авторизационный e-mail, авторизационный мобильный телефон, правила двухэтапной аутентификации, привязать либо отвязать личные кабинеты других услуг от учетной записи через сервис Ростелеком Паспорт, а также воспользоваться сервисом аутентификации через внешнего провайдера, в частности Госуслуги (ЕСИА). Комбинация Пароля создается Пользователем самостоятельно. Оператор 1/Оператор 2 вправе запретить использование определенных конфигураций паролей, а также устанавливать требования к паролю (длина, допустимые символы и т.д.). Оператор 1/Оператор 2 самостоятельно выполняет генерацию логина.

5.6.5. Для последующего использования Личного кабинета или для получения доступа к сервисам Ростелекома Пользователь помимо логина может использовать авторизационный e-mail (адрес электронной почты), авторизационный мобильный телефон, которые указаны в Профиле учетной записи.

5.6.6. Пользователь несет полную ответственность за разглашение Авторизационных данных и за последствия, которые могут возникнуть в случае несоблюдения указанных требований, включая случаи добровольной передачи Пользователем данных для доступа к Учетной записи третьим лицам на любых условиях. При этом, все действия в рамках или с использованием Личного кабинета считаются произведенными самим Абонентом Оператора 1/Оператора 2.

5.6.7. Абонент Оператора 1/Оператора 2 обязан немедленно уведомить Оператора о любом случае несанкционированного (не разрешенного Пользователем) доступа к Личному кабинету с использованием Учетной записи и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своих средств доступа к Авторизационным данным. В целях безопасности, Пользователь обязан самостоятельно осуществлять безопасное завершение работы под своими Авторизационными данными (кнопка «Выход») по окончании каждой сессии работы в Личном кабинете. Оператор 1/Оператор 2 не отвечает за возможную потерю или любые убытки, которые могут произойти из-за нарушения Пользователем положений данного пункта Условий.

5.6.8. В случае нарушения п. 3.11. настоящих Условий, Оператор 1/Оператор 2 не несет ответственности за несанкционированное использование персональной информации об Абоненте Оператора 1/Оператора 2 третьими лицами.

5.6.9. Все действия, совершенные через Личный кабинет, считаются совершенными непосредственно самим Абонентом Оператора 1/Оператора 2.

5.6.10. Функционал Личного кабинета, при наличии технической возможности, позволяет осуществлять Абоненту Оператора 1/Оператора 2 в соответствующих разделах Личного кабинета путем совершения определенной последовательности действий, не связанной с оформлением документа на бумажном носителе, изменять и/или дополнять перечень и/или условия оказания услуг связи и/или услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи, а именно:

- получать информацию о выделенных в рамках договорных обязательств лицевых счетах Абонента Оператора 1/Оператора 2 (с возможностью привязки как самостоятельно лицевых счетов, так и автопривязки лицевых счетов Абонента Оператора 1/Оператора 2 к учетной записи системой);

- получать информацию по начислениям, балансу, оплатам и иным движениям денежных средств на лицевых счетах Абонента Оператора 1/Оператора 2;

- получать информацию о подключенных Абонентом Услугах;

- получать информацию о доступных к подключению Абонентом Оператора 1/Оператора 2 Услугах;

- управлять Услугами (при наличии технической возможности);

- приостанавливать/восстанавливать обслуживание по Услугам (при наличии технической возможности);

- заказывать и получать в электронном виде расчетно-платежные документы (при наличии технической возможности);

- производить оплату, предоплату Услуг Абонента Оператора 1/Оператора 2, а также подключать автоплатежи (при наличии технической возможности);

- регистрировать сервисные обращения;

- регистрировать обращения на подключение Услуг или подключать Услуги (при наличии технической возможности);

- вносить изменения в авторизационные Учетные Данные Абонента Оператора 1/Оператора 2;

- отключать, подключать, изменять состав Услуг, без подписания дополнительных соглашений, если это не требуется Договором/Договором с Оператором 2 в явном виде.

5.6.11. Все действия и изменения, совершенные в Личном кабинете, являются неотъемлемой частью Договора/Договора с Оператором 2, и Абонент Оператора 1/Оператора 2 несет ответственность за все действия, совершенные Пользователем.

5.6.12. Оператор 1/Оператор 2 не гарантирует доступность Личного кабинета в любой момент. Оператор 1/Оператор 2 имеет право в любой момент отказать Абоненту Оператора 1/Оператора 2 в использовании Личного кабинета при нарушении условий или положений Договора.

5.6.13. Оператор 1/Оператор 2 вправе приостановить или отказать Абоненту Оператора 1/Оператора 2 в доступе к Личному кабинету при наличии фактов, свидетельствующих о нарушении Абонентом Оператора 1/Оператора 2 законодательства Российской Федерации и/или настоящих Условий, создании Абонентом Оператора 1/Оператора 2 помех и любых нарушений в отношении Личного кабинета, а также в связи непредвиденными проблемами технического характера или обстоятельствами, связанными с безопасностью.

5.6.14. В целях обеспечения должного уровня безопасности использования функций Личного кабинета Оператор 1/Оператор 2 вправе в любой момент по своему усмотрению требовать от Пользователя произвести замену (обновление) Пароля разово или с определенной Оператором 1/Оператором 2 периодичностью.

5.6.15. Оператор 1/Оператор 2 не несет ответственности за любые прямые либо косвенные убытки, произошедшие из-за использования либо невозможности использования Личного кабинета.

5.6.16. Оператор 1/Оператор 2 имеет право производить профилактические работы в Личном кабинете с временным приостановлением его работы. Возможно приостановление работы Личного кабинета без какого-либо уведомления Абонента Оператора 1/Оператора 2.

## **6. Действия дистанционного обслуживания**

6.1. Выполнение Абонентом Оператора 1/Оператора 2 действий по подключению дистанционного обслуживания, предусмотренных разделом 3 настоящих Условий, считается полным и безоговорочным согласием Абонента Оператора 1/Оператора 2 с настоящими Условиями (акцепт Оферты) и влечет за собой изменение и/или дополнение Договора/Договора с Оператором 2, заключённого Оператором 1/Оператором 2 с Абонентом Оператора 1/Оператора 2.

6.2. Действие дистанционного обслуживания для Абонента Оператора 1/Оператора 2 прекращается с момента отключения дистанционного обслуживания Абонентом или с момента прекращения Оператором 1/Оператором 2 действия настоящих Условий в порядке, предусмотренном п. 5.4. и п. 5.5. настоящих Условий.

6.3. Настоящие Условия вступают в силу с момента их опубликования на Сайте Оператора. Абоненты Оператора 1/Оператора 2 уведомляются об изменении или прекращении действия настоящих Условий путем публикации на Сайте Оператора не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу. Настоящие Условия считаются изменёнными или отменёнными с момента, указанного в соответствующем уведомлении. Если, после вступления изменений в силу, Абонент Оператора 1/Оператора 2 не направил в адрес Оператора 1/Оператор 2 в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Условий, отказ от принятия изменённых Условий, и продолжил пользоваться дистанционным обслуживанием, оказываемым Оператором 1/Оператором 2 на новых Условиях, после вступления изменений в силу, то такие изменения считаются принятыми Абонентом Оператора 1/Оператора 2.

6.4. Изменение или прекращение настоящей Оферты в порядке, предусмотренном п. 6.3. Условий, означает, соответственно, изменение или прекращение действия, заключённого между Абонентом Оператора 1/Оператора 2 и Оператором 1/Оператором 2 в порядке, предусмотренном п. 6.1. Условий.

## **Приложение №1. Заявление об изменении контактных данных по Договору/Договору с Оператором 2.**



Заявление об  
изменении конт дан



Заявление об  
изменении конт дан

## **Приложение № 2. Заявление на предоставление доступа к дистанционному обслуживанию**



Заявление на  
предоставление дост



Заявление на  
предоставление дост

### **Приложение №3. Заявление об удалении учетной записи ЛКЮЛ**



Заявление об  
удалении учетной за



Заявление об  
удалении учетной за