

Правила взаимодействия в личном кабинете по вопросам энергоснабжения для физических лиц

1. Настоящие Правила определяют порядок использования Личного кабинета на сайте новосибирскэнергосбыт.рф Акционерного общества «Новосибирскэнергосбыт» (далее по тексту – АО «Новосибирскэнергосбыт») в целях взаимодействия по вопросам:

- предоставления Собственнику жилого помещения (далее по тексту – «Собственник») коммунальной услуги по электроснабжению и имеющему лицевой счет по электрической энергии в АО «Новосибирскэнергосбыт»

- связанным с намерением Собственника заключить договор о предоставлении коммунальной услуги с АО «Новосибирскэнергосбыт» в установленных законодательством случаях и не имеющему лицевого счета в АО «Новосибирскэнергосбыт».

2. Термины, применяемые в Правилах:

- ☐ Личный кабинет - программно-технический комплекс, позволяющий проводить идентификацию Собственника и обеспечивать обмен информацией и документами в электронном виде между Собственником и АО «Новосибирскэнергосбыт» с использованием глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее по тексту – «Интернет»).

- ☐ Логин - регистрационное имя, используемое Собственником в качестве идентификатора для входа в Личный кабинет, для регистрации.

- ☐ Пароль - секретная последовательность символов, используемая Собственником в качестве идентификатора для входа в Личный кабинет.

- ☐ Интерфейс Личного кабинета - совокупность экранных форм, появляющихся на экране компьютера Собственника после входа и позволяющих работать с Личным кабинетом: создавать, отправлять и получать Электронные документы и сообщения, а также просматривать информацию, размещенную в Личном кабинете.

3. Доступ к Личному кабинету осуществляется по следующим адресам в Интернете:

- ☐ новосибирскэнергосбыт.рф;
- ☐ www.nskes.ru;
- ☐ narod.nskes.ru.

4. Компьютер Собственника должен отвечать следующим требованиям:

- ☐ настроенный канал доступа в Интернет;
- ☐ регулярно обновляемое антивирусное программное обеспечение.

5. Просмотр информации о состоянии лицевого счета по электрической энергии, оплата услуг АО «Новосибирскэнергосбыт» через Личный кабинет производится бесплатно (коммунальная услуга по электроснабжению и пр.). Также в личном кабинете предоставляется возможность оплаты услуг иных организаций за плату.

6. Личный кабинет на сайте АО «Новосибирскэнергосбыт» позволяет Собственнику:

- получать информацию о начислениях и оплатах за электрическую энергию;
- получать уведомления и информационные сообщения, справки, касающиеся вопросов энергоснабжения;

- производить оплату за электроснабжение, а также осуществлять иные платежи, связанные с деятельностью АО «Новосибирскэнергосбыт»;

- направлять (размещать) документы и сообщения по вопросам деятельности АО «Новосибирскэнергосбыт»;

- направлять обращения, претензии в адрес АО «Новосибирскэнергосбыт».

7. Для регистрации в Личном кабинете АО «Новосибирскэнергосбыт» Собственник предоставляет следующие обязательные сведения:

- Фамилию, имя, отчество;

- дата и место рождения;

- номер телефона;

- электронный адрес;

- место регистрации (проживания);

- адрес жилого помещения.

А также необязательные сведения:

- паспортные данные

8. При заказе услуг АО «Новосибирскэнергосбыт» и необходимости направления обращений в адрес АО «Новосибирскэнергосбыт» Собственник проверяет актуальность ранее предоставленных данных, указанных в п. 1.7 настоящего Соглашения и предоставляет дополнительную информацию:

- копию договора купли-продажи жилого помещения и (или) справку (выписку) из ЕГРН

- паспортные данные Собственника (если не были предоставлены ранее)

9. Регистрируясь в личном кабинете на сайте АО «Новосибирскэнергосбыт» Собственник:

- подтверждает, что в полном объеме ознакомился с содержанием настоящего Соглашения;

- выражает свое полное и безусловное согласие с условиями, изложенными в настоящем Соглашении, без каких-либо оговорок и изъятий;

- принимает на себя обязательство исполнять Соглашение, нести ответственность за неисполнение изложенных в нем требований и условий;

- признает юридическую силу за документами, направленными посредством личного кабинета как за собственноручно подписанными документами. Нажатие активных клавиш в личном кабинете создает простую электронную подпись с использованием ключа электронной подписи и представляет собой электронное подписание документов, электронное подтверждение совершения действий в личном кабинете.

- признает, что средства идентификации, применяемые при использовании личного кабинета (в т.ч. в рамках отдельных его сервисов), являются достаточными для установления лица, от которого исходят соответствующие документы и действия;

- дает согласие на получение информации по добавленным в Личном кабинете адресам на указанные контактные данные: номер телефона, адрес электронной почты.

- подтверждает, что предоставленные Собственником контактные данные принадлежат ему и предназначены для оперативного получения информации, связанной с деятельностью АО «Новосибирскэнергосбыт».

- для обмена электронными сообщениями и документами Собственник обязуется использовать только исправный и проверенный на отсутствие вирусов персональный компьютер.

- подтверждает, что не будет допускать возможности использования неуполномоченными лицами идентификаторы доступа в Личный кабинет (Логин, Пароль). Собственник соглашается, что использование его Логина, Пароля, является достаточным для идентификации и подтверждает право пользоваться иными услугами Личного кабинета.

- соглашается на обмен документами и сообщениями в электронном виде с использованием Личного кабинета, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи передачи информации, принимая на себя все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности (несанкционированного доступа к передаваемой информации третьих лиц) и иные риски, связанные с использованием такого канала связи.

10. АО «Новосибирскэнергосбыт» оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять настоящие Правила предварительно разместив информацию на сайте компании новосибирскэнергосбыт.рф.

11. АО «Новосибирскэнергосбыт» вправе блокировать работу Собственника в Личном кабинете при наличии подозрений в несанкционированном доступе к Личному кабинету от имени Собственника без предварительного уведомления последнего. О произведенной блокировке АО «Новосибирскэнергосбыт» уведомляет Собственника путем информационного сообщения при попытке входа в личный кабинет. Снятие блокирования осуществляется на основании обращения Собственника с использованием официального сайта АО «Новосибирскэнергосбыт» или по телефону колл-центра 8 (383) 273 98 98. Для снятия блокирования потребуется предоставление копии паспорта Собственника (страница с паспортными данными и адресом регистрации).

12. Отключение от Личного кабинета производится после закрытия всех лицевых счетов для оплаты задолженности за электрическую энергию в АО «Новосибирскэнергосбыт».

13. Собственник дает согласие на получение от АО «Новосибирскэнергосбыт» сообщений по SMS, на адрес электронной почты (без направления копии на бумажном носителе), через Личный кабинет, в том числе уведомлений об ограничении и приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению. Направленные сообщения считаются полученными пользователями Личного кабинета на следующий день после их направления. Пользователь самостоятельно отслеживает наличие сообщений в Личном кабинете.

14. Стороны в рабочем порядке урегулируют все споры, возникающие между ними в ходе работы в Личном кабинете.

15. Предложения и замечания по работе Личного кабинета Клиент может подать любым удобным для себя способом:

- ☐ через Личный кабинет (задать вопрос),
- ☐ обращение через сайт компании (раздел «Задать вопрос»);
- ☐ звонок по телефону справочно-информационной службы (383) 273-98-98.

16. Получив заявление, обращение, претензию от Собственника АО «Новосибирскэнергосбыт» принимает все меры по урегулированию возникшей спорной ситуации

и в сроки, согласно Стандарту обслуживания населения, информирует Собственника о результатах ее рассмотрения.

17. Основной целью сбора персональных данных при регистрации является предоставление клиентам возможности безопасного, эффективного, беспрепятственного и персонализированного пользования Личного кабинета, оперативного решения текущих вопросов, связанных с деятельностью АО «Новосибирскэнергосбыт».

18. АО «Новосибирскэнергосбыт» осуществляет обработку персональных данных без их передачи (распространения, предоставления, доступа) и возможности осуществления иных действий с персональными данными неограниченному кругу лиц.

Собственник вправе требовать от оператора уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

19. АО «Новосибирскэнергосбыт» имеет право использовать персональные данные Собственника, такие как: ФИО, номера контактных телефонов, адрес электронной почты в целях информирования о наличии задолженности за электроснабжение и другие услуги, в том числе для уведомления об ограничении и приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению, а также для:

- ✓ информирования об услугах компании
- ✓ о новых тарифах, нормативах,
- ✓ услугах, новостях и акциях компании.

20. АО «Новосибирскэнергосбыт» не несет ответственности за последствия любого использования уникальных идентификаторов доступа Собственника в Личный кабинет (Логин, Пароль).

Собственник обязан своевременно уведомить АО «Новосибирскэнергосбыт» об переходе прав на жилое помещение с целью закрытия лицевого счета и недопущения нарушения прав законных владельцев такого жилого помещения.

21. Собственник уведомлен, что в случае посещения сайта АО «Новосибирскэнергосбыт» с целью воспользоваться Личным кабинетом с совместно используемого компьютера или с компьютера в интернет-кафе, при несоблюдении Собственником необходимых мер безопасности, определенная информация о Собственнике, например, идентификатор пользователя, может быть также доступен другим лицам, которые используют компьютер после Собственника.

22. Для работы с Личным кабинетом используются файлы «cookies» (небольшие файлы, которые размещаются на жестком диске) для определенных страниц. Это необходимо, так как некоторые функции доступны только при использовании файлов «cookies», файлы «cookies» используются в целях идентификации и сохранения статуса пользователя, осуществившего вход на сайт. Возможно отказаться от использования наших файлов «cookies», если это предусмотрено настройками браузера, однако такой отказ может помешать использовать некоторые возможности Личного кабинета.

23. Собственник обязан своевременно обновлять свои персональные данные, если они изменились или оказались неточными путем направления обращения в течение 10 дней в личном кабинете. Если информация об изменении контактных данных своевременно не предоставлена, то собственник считается надлежащим образом уведомлённым о наличии задолженности и о предстоящем отключении электроэнергии за задолженность по ранее предоставленным контактным данным.

24. Персональные данные Собственника могут обрабатываться третьими лицами, привлекаемыми АО «Новосибирскэнергосбыт» на основании соответствующих договоров для исполнения обязательств по энергоснабжению, других обязательств в рамках Правил пользования личным кабинетом. Существенным условием договоров, заключаемых АО «Новосибирскэнергосбыт» с третьими лицами является обязанность обеспечения третьими лицами конфиденциальности персональных данных и безопасности их обработки. Перечень третьих лиц, привлекаемых к обработке персональных данных, размещается в Правилах использования сервисов, которые Собственник подписывает до начала использования. АО «Новосибирскэнергосбыт» вправе определять и изменять перечень третьих лиц.

25. Собственник соглашается на получение информационных сообщений уведомительного характера, в т.ч. касающихся исполнения договора энергоснабжения (договора о предоставлении коммунальных услуг), информации о задолженности за потребленную электрическую энергию, уведомления о приостановлении (ограничении) предоставления коммунальной услуги по электроснабжению, а также касающихся иной деятельности АО «Новосибирскэнергосбыт», в том числе дополнительных услуг и работ по установке приборов учета посредством:

- звонков, голосовых и SMS-сообщений на контактный номер мобильного телефона, предоставленный при регистрации в личном кабинете;
- электронных писем на адрес электронной почты, указанный при регистрации в личном кабинете.
- размещения сообщений и уведомлений в личном кабинете

Уведомление о приостановлении (ограничении) предоставления коммунальной услуги по электроснабжению считается надлежащим образом доставленным на следующий календарный день после направления его на номер мобильного телефона или на адрес электронной почты, предоставленные Собственником, а также оповещения, размещенного в личном кабинете.

26. Доставка платежных документов на оплату коммунальных услуг и уведомлений, предусмотренных Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", осуществляется следующим способом:

- путем размещения на сайте ГИС ЖКХ;
- путем размещения в личном кабинете на сайте АО «Новосибирскэнергосбыт»;
- по заявке потребителей на электронную почту (без направления копии на бумажном носителе).

27. Платежные документы на оплату коммунальных услуг и уведомления, направленные по электронной почте и через личный кабинет на сайте АО «Новосибирскэнергосбыт», считаются надлежащим образом доставленными на следующий календарный день после:

- отправления на адрес электронной почты, предоставленный потребителем при регистрации в Приложении

- размещения в личном кабинете на сайте АО «Новосибирскэнергосбыт»

28. Все действия, производимые пользователем личного кабинета на сайте АО «Новосибирскэнергосбыт» считаются исходящими лично от Собственника.

29. При нахождении Собственника за пределами территории Российской Федерации или при использовании собственником номера мобильного телефона зарубежного оператора мобильной связи в качестве контактного номера мобильного телефона, а также для целей получения SMS-сервиса и (или) Кода подтверждения, в силу особенностей работы систем операторов мобильной связи увеличивается риск несвоевременного получения или неполучения SMS-сообщений от АО «Новосибирскэнергосбыт».

Собственник уведомлен о данном риске, полностью его понимает и учитывает при выезде за границу, а также при указании АО «Новосибирскэнергосбыт» своего номера мобильного телефона в качестве контактного номера мобильного телефона, а также для целей получения SMS-сервиса и (или) Кода подтверждения.

30. В целях подтверждения того, что действия с использованием личного кабинета осуществляются собственником жилого помещения, используются различные методы, обеспечивающие связь с конкретным пользователем, в т.ч.: направление Кода подтверждения на Мобильное устройство, связь его с логином (номером контактного телефона, предоставленного собственником), присвоение уникального идентификатора и прочее.

При входе в личный кабинет с использованием пары "Логин + Код подтверждения" формируется ключ простой электронной подписи, который позволяет идентифицировать Собственника как пользователя при взаимодействии с системой (ID Пользователя), в том числе при совершении юридически значимых действий в системе.

Регистрация в личном кабинете на сайте АО «Новосибирскэнергосбыт», подтвержденная логином и паролем, означает согласие Собственника с условиями взаимодействия с АО «Новосибирскэнергосбыт» через личный кабинет на условиях настоящих Правил.

31. Собственник уведомлен и понимает ответственность за несоблюдение настоящих Правил, в том числе последствия не прочтения размещаемых АО «Новосибирскэнергосбыт» уведомлений, извещений и иных сообщений.