

Правила взаимодействия в Личном кабинете по вопросам энергоснабжения для физических лиц

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

- предоставления Пользователю - потребителю коммунальной услуги по электроснабжению, проживающему в жилом помещении, оформившему лицевой счет по электрической энергии в АО «Новосибирскэнергосбыт» (далее по тексту – «Пользователь»);

- связанным с намерением Пользователя 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 Пользователя и обеспечивать обмен информацией и документами в электронном виде между Пользователем и АО «Новосибирскэнергосбыт» с использованием глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее по тексту – «Интернет»);

☐ Логин - регистрационное имя, используемое Пользователем в качестве идентификатора для входа в Личный кабинет, для регистрации;

☐ Пароль - секретная последовательность символов, используемая Пользователем в качестве идентификатора для входа в Личный кабинет;

☐ Интерфейс Личного кабинета - совокупность экранных форм, появляющихся на экране компьютера Пользователя 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 Пользователя 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 Пользователю:

- 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» Пользователь 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» Пользователь проверяет актуальность ранее предоставленных данных, указанных в п. 7 настоящего Соглашения и предоставляет дополнительную информацию:

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

- паспортные данные Пользователя (если не были предоставлены ранее).

9. Регистрируясь в Личном кабинете на сайте АО «Новосибирскэнергосбыт» Пользователь:

- 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 Пользователем контактные данные принадлежат ему и предназначены для оперативного получения информации, связанной с деятельностью АО «Новосибирскэнергосбыт»;

- для обмена электронными сообщениями и документами Пользователь 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). Пользователь 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 условия настоящих Правил, без какого-либо специального уведомления Пользователя. Пользователь обязуется самостоятельно отслеживать актуальность настоящих Правил. Новая редакция Правил вступает в силу с момента размещения на сайте <https://www.nskes.ru/>, либо доведения до сведения Пользователя в иной удобной форме, если иное не предусмотрено новой редакцией Правил. Продолжение использования Правил после внесения изменений в настоящие Правила означает согласие Пользователя с такими изменениями.

В случае несогласия Пользователя с какими-либо положениями настоящих Правил, а также с внесенными изменениями в Правила, Пользователь не вправе пользоваться Правилами.

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

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

13. Пользователь 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 Пользователя АО «Новосибирскэнергосбыт» принимает все меры по урегулированию возникшей спорной ситуации и в сроки, согласно Стандарту обслуживания населения, информирует Пользователя 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. Пользователь 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 Пользователя, 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 Пользователя в Личный кабинет (Логин, Пароль).

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

21. Пользователь 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 Пользователем необходимых мер безопасности, определенная информация о Пользователе, например, идентификатор пользователя, может быть также доступен другим лицам, которые используют компьютер после Пользователя.

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. Пользователь 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 Пользователь считается надлежащим образом уведомлённым о наличии задолженности и о предстоящем отключении электроэнергии за задолженность по ранее предоставленным контактным данным.

24. Персональные данные Пользователя могут обрабатываться третьими лицами, привлекаемыми АО «Новосибирскэнергосбыт» на основании соответствующих договоров с АО «Новосибирскэнергосбыт», в том числе, для исполнения обязательств по договору энергоснабжения, других обязательств в рамках Правил. 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 АО «Новосибирскэнергосбыт» на официальном сайте по ссылке <https://www.nskes.ru/perechen-tretih-lic/>. Пользователь самостоятельно знакомится с указанным Перечнем. АО «Новосибирскэнергосбыт» вправе определять и изменять перечень третьих лиц.

25. Пользователь 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 получения уведомлений об услугах, оказываемых АО «Новосибирскэнергосбыт» и услугах иных Поставщиков услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, на обработку данных Пользователя контрагентом по договору с АО «Новосибирскэнергосбыт», в том числе, исполнения обязательств по договору энергоснабжения посредством:

- получения массовых и (или) автоматических телефонных вызовов в сети связи общего пользования, 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 Пользователем, 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 Пользователя.

29. При нахождении Пользователя за пределами территории Российской Федерации или при использовании Пользователем 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».

Пользователь 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 Пользователем 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 Пользователем), присвоение уникального идентификатора и прочее.

При входе в Личный кабинет с использованием пары "Логин + Код подтверждения" формируется ключ простой электронной подписи, который позволяет идентифицировать Пользователя 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 Пользователя с условиями взаимодействия с АО «Новосибирскэнергосбыт» через Личный кабинет на условиях настоящих Правил и подписание согласия на обработку персональных данных, являющегося приложением к Правилам.

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

32. Конфиденциальной информацией считается любая информация, полученная Сторонами в рамках исполнения настоящих Правил, в том числе информация о Личном кабинете, информация, введенная и обрабатываемая в Личном кабинете, за исключением информации, к которой есть свободный доступ на законных основаниях.

Для целей исполнения настоящих Правил под информацией, к которой есть свободный доступ на законных основаниях, понимается общедоступная информация, использование которой регулируется законодательством об информации, информационных технологиях и о защите информации.

Стороны обязуются предпринять все разумно необходимые и доступные для них действия, направленные на соблюдение режима конфиденциальности информации.

Информация о Пользователе является персональными данными физических лиц и подлежит в соответствии с действующим законодательством охране от несанкционированного доступа и разглашения Сторонами. Стороны самостоятельно осуществляют меры, установленные действующим законодательством, необходимые и достаточные для целей обеспечения охраны персональных данных.

Стороны признают, что несанкционированное раскрытие или использование конфиденциальной информации, ставшей известной Сторонам в связи с заключением и исполнением настоящих Правил, одной из Сторон может нанести существенный ущерб другой Стороне как имущественный (убытки), так и неимущественный (деловая репутация Стороны).

Сторона, не обеспечившая охрану конфиденциальной информации, полученной по настоящим Правилам, обязана возместить другой Стороне весь возникший в результате этого ущерб.

Форма согласия на обработку персональных данных.

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных

Настоящим я, во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»,

в целях: регистрации в Правилах взаимодействия в Личном кабинете по вопросам энергоснабжения для физических лиц, обмена сообщениями, в том числе получения уведомлений об услугах АО «Новосибирскэнергосбыт»; услугах иных Поставщиков услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства; услугах контрагентов АО «Новосибирскэнергосбыт»; в целях обработки данных контрагентом по договору с АО «Новосибирскэнергосбыт», в том числе, исполнения обязательств по договору энергоснабжения.

даю согласие АО «Новосибирскэнергосбыт» (ОГРН 1065407151127), находящемуся по адресу: 630099, г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, 32 на обработку моих персональных данных - любой информации, относящейся ко мне как к субъекту персональных данных, в том числе, на передачу данных контрагентам АО «Новосибирскэнергосбыт» по договорам с ними (Перечень контрагентов, привлекаемых к обработке персональных данных, размещается АО «Новосибирскэнергосбыт» на официальном сайте по ссылке <https://www.nskes.ru/perechen-treth-lic/>), в том числе:

- Фамилии, имени, отчества;
- Даты, месяца, года рождения;
- Адреса места жительства;
- E-mail, телефон;
- Номер и серия основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;
- Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (при получении согласия от представителя субъекта персональных данных).

Я согласен (согласна) с тем, что:

– в рамках обработки персональных данных АО «Новосибирскэнергосбыт» вправе осуществлять любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, передачу, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Настоящее согласие действует со дня его подписания на весь срок действия Личного кабинета/договора и может быть отозвано путем подачи письменного заявления в АО «Новосибирскэнергосбыт».

Согласие на обработку персональных данных дается в виде электронного документа и считается подписанным электронной подписью.