

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «ЭФТЕЛ»
01 «Октября» 2021 г.



Правила оказания услуги «SIP-номер»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила оказания услуг «SIP-номер» (далее именуются – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Федеральным законом "О связи", Постановлением Правительства РФ «О порядке оказания услуг телефонной связи» и регулируют отношения по оказанию услуг местной телефонной связи, а также иных сопряженных с ними дополнительных видов обслуживания. Настоящие Правила устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.2. Услуги связи предоставляются Оператором на основании действующих лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. Полный перечень лицензий Оператора указан в Договоре об оказании услуг связи.

2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах.

Абонент – физическое или юридическое лицо, с которым заключен Договор с выделением не менее одного абонентского номера.

Абонентский номер – телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи и выделяемый Оператором Абоненту на основании Договора из ресурса нумерации географически определяемой зоны нумерации (ABC).

Абонентское устройство – подключаемое к сети связи техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам Оператора и Партнеров. Абонентское устройство должно содержать приложения, позволяющие работать с технологиями, указанными в Тарифном плане, с помощью которых осуществляется оказание Услуг.

АСР, биллинговая система – автоматизированная система расчетов, представляющая собой аппаратно-программный комплекс, предназначенный для обеспечения автоматизации расчетов с абонентами и/или пользователями Услуг, а также для учета и обработки информации о предоставленных и оказанных Услугах. Внутризонавое телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, 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 услуг телефонной связи в целях установления соединения

своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услуг телефонной связи или с оконечным элементом сети телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи. Дополнительный абонентский номер - телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла связи сети местной телефонной связи, позволяющие осуществлять переадресацию входящих вызовов. Единовременный платеж - взимаемый однократно платеж, установленный Оператором самостоятельно и указанный в Тарифном плане, Бланке заказа или на Сайте Оператора (инсталляционный платеж, плата за категорию и т.п.). Если иное не определено Договором, во всех случаях прекращения/расторжения Договора единовременные платежи возврату не подлежат.

Единица тарификации телефонного соединения - продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с абонента или пользователя услуг телефонной связи взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида.

Личный кабинет - система самообслуживания, доступ к которой предоставляется Абонентам (авторизованным Абонентом признается Абонент, получивший логин и пароль для доступа в Личный кабинет) с использованием сети Интернет в целях самостоятельного управления Услугами и получения информации о них.

Лицевой счет – аналитический счет в АСР, служащий для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг. В рамках одного Договора может быть выделено несколько Лицевых счетов.

Сеть связи Оператора - технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг Оператора.

Соединение - установление в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее Абоненту передавать и (или) принимать голосовую и (или) не голосовую информацию.

Порог соединения – устанавливаемый Оператором промежуток времени, по истечении которого продолжение установленного соединения является основанием для начала тарификации Услуг.

Отчетный период - календарный месяц, в котором Абоненту были оказаны Услуги.

Расчетный период – период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый Абонентом объем Услуг. Если меньшая продолжительность Расчетного периода не установлена Оператором, Расчетный период считается равным одному месяцу.

Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает Абоненту пользоваться одной либо несколькими Услугами.

Услуги – услуги местной телефонной связи и/или услуги местной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа.

3. Перечень Услуг

3.1. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту в соответствии с Бланком заказа, определяется выбранным Абонентом Тарифным планом с учетом иных Услуг, заказанных Абонентом дополнительно в соответствии с действующими предложениями Оператора и/или третьих лиц.

3.2. Оператор предоставляет Абоненту доступ к сети местной телефонной связи с выделением не менее одного абонентского телефонного номера в коде АВС=495/499, возможность доступа к услугам внутризональной связи и к сети Оператора(ов) связи, оказывающего(их) услуги междугородной и международной телефонной связи междугородной и международной телефонной связи, в

соответствии с условиями Договора, со стандартами и техническими нормами, установленными уполномоченными государственными органами РФ и условиями лицензий Оператора.

3.3. Оператор, на основании обращения Абонента, оказывает также иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами телефонной связи.

3.4. Оператор при предоставлении услуг телефонного соединения обеспечивает предоставление Абоненту доступа к системе информационно-справочного обслуживания, предусмотренной законодательством РФ; возможность бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

3.5. Предоставление возможности доступа к услугам внутрizonовой, междугородной и международной телефонной связи Абоненту осуществляется после однократного письменного заявления Абонента на доступ к таким услугам и на предоставление сведений о нем другим Операторам связи для оказания таких услуг. Для получения доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи Абоненту необходимо указать в заявлении название выбранного Абонентом Оператора услуг междугородной и международной телефонной связи и способ выбора (предварительный выбор, либо выбор при каждом вызове). Предоставление доступа к услугам внутрizonовой, междугородной и международной телефонной связи осуществляется только при положительном балансе лицевого счета Абонента в размере не менее 1000 рублей.

3.6. Перечень основных и дополнительных услуг Оператора, а также действующие тарифы опубликованы на Интернет-сайте Оператора.

4. Порядок предоставления услуги

4.1. На основании подписанного Абонентом Бланка заказа или заказа Абонентом Услуг через Личный кабинет, Оператор выделяет в пользование Абонента один или более городских телефонных номеров. При этом Абонент самостоятельно в Личном кабинете может управлять опцией Количества одновременных соединений для номера, каждое из которых осуществляется на отдельном телефонном порту Оборудования.

4.2. При первичном подключении Оператор предоставляет Абоненту возможность подключения Услуги в тестовом режиме. На период 14 дней Абоненту предоставляется телефонный номер в тестовом режиме без взимания абонентской платы с возможностью осуществления входящей связи и исходящей связи на местные телефонные номера. По истечении периода тестового режима и при условии состоявшегося в этот период не менее одного входящего или исходящего соединения, обслуживание переводится на тариф, выбранный Абонентом в Бланке заказа. В течении 14 дней Абонент вправе направить Оператору уведомление о расторжении Договора.

4.3. Дата подключения Услуги, городские телефонные номера с указанием выбранного Абонентом тарифа и перечня подключенных опций, отображаются в Личном кабинете.

4.4. Абонент не имеет права направлять на сеть связи Оператора фродовый трафик, пропуск которого не соответствует нормам действующего законодательства Российской Федерации (в том числе, иницируемый с подменных номеров «А» или с номеров, не выделенных Абоненту по настоящему Договору).

4.5. Линия разграничения ответственности за надлежащее функционирование Услуги телефонии между Оператором и Абонентом устанавливается на порту оборудования Оператора.

5. Качество телефонной связи Оператора

5.1. Качество телефонной связи в зоне действия сети Оператора соответствует действующим в РФ техническим нормам и имеющимся лицензиям. Оператор предоставляет услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения с соблюдением требований действующего законодательства, лицензии необходимых ремонтных и профилактических работ.

5.2. Предоставляемая Абоненту телефонная связь в силу конструктивных особенностей сети зависит от качества оборудования операторов местных проводных телефонных линий, оборудования операторов международной и междугородной связи, которое находится вне границ ответственности Оператора.

5.3. Оператор не несет ответственности за недостатки Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям Абонентского оборудования, либо Абонентского оборудования, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. Права Абонента

6.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, объеме

предоставляемых Услуг, выставленных счетов за оказываемые Услуги, о Зоне действия сети, перечне Услуг и Тарифных планах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

6.1.2. Получать счета за оказанные Услуги по окончании Расчетного периода в установленном Оператором порядке.

6.1.3. В установленном Оператором порядке изменять используемый перечень Услуг, Тарифный план, уведомив Оператора в предусмотренном настоящими Правилами порядке.

6.2. Обязанности Абонента

6.2.1. Ознакомиться с настоящими Правилами, перечнем возможных Услуг, тарифами на Услуги (в том числе тарифами на Услуги междугородной, международной телефонной связи) и информацией о настройках Абонентского оборудования до начала пользования Услугами.

6.2.2. Пользоваться Услугами в соответствии с действующими Тарифными планами и настоящими Правилами. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору и/или третьим лицам, в том числе не распространять и не способствовать распространению вредоносного программного обеспечения со своего Абонентского устройства, Абонентские номера, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора и третьих лиц.

6.2.3. Своевременно оплачивать Услуги Оператору в соответствии с действующим порядком, методом оплаты Услуг, Тарифным планом и настоящими Правилами.

6.2.4. 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 оформлена иным допускаемым действующим законодательством способом, позволяющим достоверно определить факт ее выдачи лицом, указанным в доверенности; доверенность от юридического лица должна быть оформлена согласно требованиям законодательства РФ.

6.2.5. Абонент обязан соблюдать нормативные требования по нагрузке (трафику) на линии связи (каналы): нагрузка на одну линию не должна превышать 0,2 Эрланга в часы наибольшей нагрузки (ЧНН) — для периода с 10-00 до 18-00 по местному времени в рабочие дни; для всех линий Абонента допускается не более одной попытки установления соединения в секунду (Calls Per Second не более 1). При превышении указанного лимита на телефонных линиях, в том числе в связи с использованием концентрирующего нагрузку оборудования или программного обеспечения (например, систем автоинформирования, автообзвона и др.), Абонент соглашается оплачивать увеличенную абонентскую плату за такие линии пропорционально увеличению нагрузки.

6.2.6. Абонент обязан соблюдать нормы по нагрузке. В случае нарушения Оператор имеет право приостановить предоставление Услуг Абоненту, уведомив об этом Абонента. Предоставление Услуг возобновляется только после безусловного согласия Абонента выполнять нормативные требования по нагрузке. Такие приостановки в предоставлении Услуг не будут рассматриваться как перерывы в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора.

6.2.7. Использовать для подключения к сети связи Абонентское оборудование, соответствующее установленным нормативным требованиям для данного вида услуг связи.

6.2.8. Абонент-юридическое лицо обязан ежеквартально предоставлять Оператору заверенный список лиц, использующих его Абонентское оборудование, содержащий фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц.

6.3. Права Оператора

6.3.1. Определять условия оказания Услуг, в том числе Тарифных планов, посредством введения новых Тарифных планов/Услуг и/или внесения изменения в действующие условия оказания Услуг/тарифы в предусмотренном Договором порядке.

6.3.2. Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом положений настоящих Правил (Договора), в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в

4

области связи - вплоть до устранения нарушений. Приостановление оказания услуг для нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка осуществляется в порядке, установленном законодательством о

связи.

6.3.3. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор в порядке, определенном законодательством, вправе временно прекратить или ограничить оказание услуг связи. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательством России имеют право на приоритетное пользование услугами связи.

6.3.4. Оператор по своей инициативе имеет право заменить выделенный Абоненту абонентский номер только в случае, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного в Бланке заказа номера невозможно. При этом Оператор обязан в письменной форме известить об этом Абонента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до дня замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.

6.3.5. В случае массовой замены абонентских номеров оповещение абонентов производится через сайт Оператора связи в сети Интернет и (или) с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора.

6.4. Обязанности Оператора

6.4.1. Предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую и достоверную информацию об Услугах, их перечне и Правилах оказания, Тарифных планах, порядке и условиях оплаты Услуг.

6.4.2. Подключить Абонента к своей сети связи, выделить Абоненту в пользование на период действия Договора Абонентский номер и оказывать Абоненту Услуги в соответствии с заказанным им по Договору перечнем и объемом.

6.4.3. Предоставить Абоненту возможность круглосуточного бесплатного вызова экстренных оперативных служб, в том числе: пожарной охраны, милиции, скорой медицинской помощи, аварийной газовой службы - посредством набора номера, единого на всей территории России для каждой экстренной оперативной службы.

6.4.4. По инициативе абонента Оператор обязан без расторжения Договора приостановить оказание услуг телефонной связи подавшему заявление Абоненту. При этом Оператором в соответствии с установленным для таких случаев тарифом взимается плата с абонента за весь период времени, указанный в заявлении.

6.4.5. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

6.4.6. Соблюдать установленные Оператором сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами местной телефонной связи.

7. Тарифы (цены) на Услуги

7.1. Тарифы на Услуги, Порог соединения, Единица тарификации Услуг и порядок оплаты неполной Единицы

тарификации устанавливаются Оператором самостоятельно в Тарифных планах.
7.2. Информация о действующих и новых Тарифных планах Оператора находится в Личном Кабинете клиента, а также может распространяться Оператором иными способами, в том числе на Сайте Оператора.

7.3. Клиент может ознакомиться с Тарифами на Услуги связи в Бланке заказа к договору, а также в Личном кабинете.

8. Методы расчетов

8.1. Определение объема Услуг, оказанных Абоненту Оператором, осуществляется на основании показаний

Биллинговой системы Оператора, либо оборудования связи других операторов связи, в частности, при оказании услуг внутризонавой, междугородной, международной связи.

8.2. Продолжительность голосового соединения отсчитывается Биллинговой системой с 1-й секунды ответа

вызываемого лица или Абонентского оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого лица или

Абонентского оборудования.

8.3. Плата за телефонное соединение определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве

единиц тарификации соединения по сети связи - минутах. Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд

не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.

8.4. При предоплатном методе расчетов Абонент до начала оказания Услуг вносит на Лицевой счет аванс (платеж),

образующий на Лицевом счете определяемый Оператором положительный остаток. При этом расчеты производятся

Абонентом за фактически оказанные в Расчетном периоде Услуги, с учетом внесенной ранее суммы аванса. Авансовые

платежи, внесенные на Лицевой счет Абонента, используются для оплаты Услуг по мере их потребления Абонентом.

Суммы авансовых платежей определяются самим Абонентом, исходя из предполагаемого объема потребления

заказываемых Услуг и выбранного Тарифного плана. В случае, если это предусмотрено условиями выбранного

Абонентом Тарифного плана, Абонент вносит первый авансовый платеж в установленной Тарифным планом сумме,

после чего Оператор начинает оказывать ему Услуги. Оператор вправе ограничить Объем предоставляемых Услуг или

полностью прекратить предоставление Услуг Абоненту при поступлении в Биллинговую систему Оператора информации

об отсутствии на Лицевом счете Абонента положительного остатка.

Возобновление предоставления Услуг производится

после поступления на счет Оператора очередного авансового платежа, образующего положительный остаток на

Лицевом счете.

8.5. При постоплатном методе расчетов Абонент производит оплату за фактически оказанные Услуги в отчетном

периоде в соответствии с настоящими Правилами. Оплата производится в соответствии с перечнем, объемом

потребленных Абонентом Услуг и выбранным Тарифным планом. Исполнение обязательств по оплате фактически

оказанных Услуг обеспечивается внесением Абонентом денежной суммы в размере, определяемом Оператором в Тарифных планах. В случае неисполнения Абонентом обязательств по оплате оказанных Услуг, Оператор вправе направить внесенные в качестве обеспечения денежные средства на погашение образовавшейся задолженности. Сумма к оплате за фактически оказанные Услуги, определяется на основании показаний Биллинговой системы Оператора.

Оператор вправе устанавливать лимиты (пределы) кредитования в целом для Лицевого счета Абонента и/или для одного Абонентского номера из выделенных Абоненту по одному Договору, при достижении которых Оператор имеет право ограничить или прекратить оказание Услуг по Лицевому счету или такому Абонентскому номеру (Абонентским номерам), соответственно, и/или выставить внеочередной счет за фактически оказанные Услуги, который должен быть оплачен в срок, указанный в счете. Внеочередной счет может быть выставлен за период времени, продолжительностью меньше Расчетного периода. При не поступлении в срок на счет или в кассу Оператора или в кассу Уполномоченного лица денежных средств, достаточных для оплаты оказанных Услуг, Оператор вправе ограничить Объем предоставляемых Услуг или полностью прекратить предоставление Услуг до поступления соответствующих денежных средств на счет или в кассу Оператора или в кассу Уполномоченного лица. Размер лимита (предела) кредитования может определяться Оператором в зависимости от перечня, объема и стоимости (Тарифного плана) используемых Услуг и иных данных. В случае поступления на счет или в кассу Оператора или в кассу Уполномоченного лица излишних сумм, уплаченных Абонентом по выставленному счету, указанные излишние суммы используются для расчетов за Услуги, оказанные Оператором за иной Расчетный период.

8.6. Расчеты за предоставленные Услуги внутризоновой, междугородней, международной связи производятся по мере поступления в Биллинговую систему Оператора сведений об оказанных Услугах от других операторов. В зависимости от технических особенностей в процедуре обмена информацией об объеме оказанных Абоненту Услуг между Операторами, списание денежных средств с Лицевого счета Абонента может осуществляться с задержкой до 30 дней. В связи с этим Услуги внутризоновой, междугородней, международной телефонной связи могут быть предоставлены при нулевом остатке на Лицевом счете с отсрочкой оплаты на указанный срок, что может привести к отрицательному остатку на Лицевом счете.

9. Оплата услуг

9.1. Расчеты между Оператором и Абонентом производятся в рублях, если иное не предусмотрено Договором.

9.2. Моментом исполнения денежного обязательства Абонента считается момент списания денежных средств с расчетного счета Абонента.

9.3. Абонент производит оплату за Услуги с указанием Лицевого счета Абонента и/или соответствующих Абонентских номеров. Для целей расчета за оказанные Услуги используется тот тариф, который действовал на момент установления соответствующего соединения.

9.4. В сети местной телефонной связи может использоваться дополнительный абонентский номер для переадресации вызовов с сети Оператора на дополнительный абонентский номер, указанный Абонентом. Тариф услуг переадресации определяется Оператором и указан в перечне Тарифов, размещенных на сай