

Утверждаю

Генеральный директор

ООО «ЭФТЕЛ»

01 «Октября» 2021 г.



Бровлев О.В.

Правила оказания услуги «VOIP»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила оказания услуг «VOIP» (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 связи по передаче данных» и регулируют отношения по оказанию услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, 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 – уникальный код идентификации абонента из ресурса сети Оператора связи.

Абонентское оборудование – подключаемое к сети связи абонентское устройство, используемое абонентом и (или) пользователем для подключения к узлу связи сети передачи данных Оператора.

АСР – 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.

Договор – соглашение между Оператором и Абонентом о возмездном оказании Услуг, заключенное в соответствии с настоящими Правилами, в т.ч. выбранным Абонентом Тарифным планом.

Пользователь услугами связи по передаче данных - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи по передаче данных;

Пакет информации - сообщение электросвязи, которое передается по сети передачи данных и в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи;

Протокол передачи данных - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена

пакетами информации между устройствами сети передачи данных;

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

Предоставление возможности доступа к услугам связи по передаче данных -

обеспечение одним оператором связи возможности получения его абонентом услуг связи по передаче данных, оказываемых другим оператором связи; Соединение по сети передачи данных (сеанс связи) - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

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.

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 связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

3. Перечень Услуг

3.1. Оператор предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, а также иных сопряженных с ними дополнительные виды обслуживания. Услуги предоставляются с выделением не менее одного абонентского номера - уникального кода идентификации Абонента из ресурса сети Оператора связи

3.2. 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.

3.3. Доступ к услуге предоставляется при условии наличия, подключенного к сети Интернет абонентского устройства, используемого Абонентом и (или) пользователем для доступа к узлу связи сети передачи данных Оператора.

4. Объем услуг

4.1. Определение объема Услуг, оказанных Абоненту Оператором, осуществляется на основании показаний Биллинговой системы Оператора.

4.2. Исходя из сумм ранее внесенных платежей, условий Тарифного плана и объема использованных Абонентом Услуг в АСР указывается остаток на Лицевом счете. Величина остатка представляет собой обобщенную информацию об объеме Услуг, который может быть использован Абонентом (положительное значение остатка) или был использован Абонентом после полного расходования на оплату Услуг внесенных платежей (отрицательное значение остатка). Внесение платежей отражается как увеличение остатка на Лицевом счете, взимание платы за оказанные Услуги — как его уменьшение.

4.3. Методика определения продолжительности соединения.

4.3.1. Продолжительность исходящего голосового соединения отсчитывается АСР с 1-й секунды ответа вызываемого лица или Абонентского оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого лица или Абонентского оборудования. К Абонентскому оборудованию, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчета продолжительности соединения, относятся:

- аппаратура передачи данных (например, модем; факсимильный аппарат), работающие в режиме автоматического приема информации;
- Абонентское оборудование, оборудованное автоответчиком, АОН;

- учрежденческая телефонная станция;
- таксофон;
- устройства голосовой почты;
- иное Абонентское оборудование, обеспечивающее или имитирующее возможность обмена информацией при отсутствии вызываемого лица.

4.3.2. Плата за сеанс связи определяется его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации соединения по сети связи – минутах, в соответствии с выбранным в Бланке заказа Тарифным планом.

4.3.3. Продолжительность соединения по сети передачи данных (сеанса связи), используемая для определения размера платы, при передаче голосовой информации отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего абонента в его отсутствие. Соединение по сети передачи данных (сеанс связи) при передаче голосовой информации продолжительностью менее 2 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг связи по передаче данных при повременной системе оплаты.

4.4. Оказание Услуг может сопровождаться оказанием оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи по передаче данных и направленных на повышение их потребительской ценности. Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи по передаче данных и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется оператором связи и доступен абоненту для подключения личном кабинете.

5. Качество Услуг связи Оператора

5.1. Качество услуг связи в 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 услуга в силу конструктивных особенностей сети зависит от качества оборудования операторов сетей передачи данных, 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 счетах 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.

6.1.4. Абонент вправе выразить свое согласие или отказ от возможности использования, в том числе предоставления Оператором третьим лицам, сведений об Абоненте, в целях и случаях, когда необходимость такого согласия/отказа предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами.

Отказ от возможности использования, в том числе предоставления Оператором третьим лицам, сведений об Абоненте, оформляется путем подачи Абонентом Оператору письменного заявления, являющегося неотъемлемой частью Договора, либо иным способом, установленным Оператором. Такой отказ действует с момента его получения Оператором и может быть выражен при заключении договора либо в период его действия. Положения настоящего пункта применяются в части, не противоречащей п.3.3. настоящих Правил.

6.1.5. Абонент вправе выразить свое согласие или отказ от возможности получения рекламы, распространяемой по сетям связи, а также на использование сведений о нем в целях продвижения товаров/работ/услуг, в том числе путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи, когда необходимость такого согласия/отказа предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами. Если Абонент не выразил своего несогласия, согласие считается оформленным путем подписания Договора. Отказ от возможности получения рекламы, распространяемой по сетям связи, оформляется путем подачи Абонентом Оператору письменного заявления, являющегося неотъемлемой частью Договора, либо иным способом, установленным Оператором. Такой отказ действует с момента его получения Оператором.

6.2. Обязанности Абонента

6.2.1. Ознакомиться с настоящими Правилами, перечнем возможных Услуг, тарифами на Услуги 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. Использовать для подключения к сети связи Абонентское оборудование, соответствующее установленным нормативным требованиям для данного вида услуг связи.

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

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 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. По инициативе абонента Оператор обязан без расторжения Договора приостановить оказание услуг 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.

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

6.4.5. Соблюдать установленные Оператором сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами.

7. Тарифы (цены) на Услуги

7.1. Тарифы на Услуги, Единица тарификации Услуг и порядок оплаты 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. Применимый при оказании Услуги метод расчетов указывается в Договоре (и/или Тарифном плане). Основания применения метода определяются Оператором и устанавливаются в Тарифных планах, а также доводятся до сведения Абонента иным способом.

8.2. 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. 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.

8.3. 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 отчетного периода. При не поступлении в срок на счет или в кассу Оператора 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 Оператора. 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 Оператора излишних сумм, уплаченных Абонентом по выставленному счету, указанные излишние суммы используются для расчетов за Услуги, оказанные Оператором за иной отчетный период.

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.