

Правила оказания услуги «8-800».

Утверждаю

Генеральный директор

ООО «МиАТел»

_____ А. Креничный

_____ 20__ г.

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила оказания услуги по предоставлению номера из кода доступа 8-800 (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 услуги «8-800», 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 интеллектуального номера.

Интеллектуальный номер – номер из кодов доступа к услугам электросвязи в коде 800, выделяемый Абоненту в соответствии с Договором. Под интеллектуальными номерами понимаются номера вида:

«8-800-Х1Х2Х3 Х4Х5Х6Х7», где:

- 8 - префикс междугородного доступа;

- 800 - КДУ - код доступа к услуге электросвязи «Бесплатный вызов» в соответствии с «Российской системой и планом нумерации»;

- Х1Х2 Х3 - индекс, закрепляемый за оператором связи, предоставляющим услуги связи с использованием кодов доступа к услугам электросвязи;

- Х4Х5 Х6 Х7 - идентификатор (номер) Услуги Абонента.

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.

Логика Услуги - совокупность физических номеров и присвоенных им логических условий обработки вызовов, используемых Абонентом для приема переадресованных входящих вызовов поступающих на интеллектуальный номер Заказчика в коде 8-800.

Пользователь - физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, являющееся пользователем сети связи общего пользования РФ, осуществляющее вызовы на Интеллектуальный номер, выделенный Абоненту по Договору.

Услуга - услуга «8-800», услуга электросвязи, позволяющая Абоненту получить возможность принимать телефонные вызовы от Пользователей из различных регионов Российской Федерации на Интеллектуальный номер, выделенный Абоненту, с дальнейшей переадресацией вызова на телефонные номера Абонента. Расчёты с Оператором за все состоявшиеся соединения производит Абонент.

Вызов - действия, совершаемые 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.

Единица тарификации телефонного соединения - продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с Абонента взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида.

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.

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

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.

3. Условия обработки персональных данных Договора

3.1. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг 8-800.

3.2. В соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» Оператор в целях заключения и/или исполнения Договора, а также в целях соблюдения действующего законодательства обрабатывает персональные данные Абонента с/без использования своих программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

3.3. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору, а также до истечения сроков хранения экземпляров Договоров, установленных законодательством, Абонент выражает свое согласие на передачу (распространение, предоставление, доступ) и поручение Оператором третьим лицам обработки персональных данных, переданных Абонентом Оператору в ходе исполнения Договора, в т.ч. сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи» (за исключением информации, составляющей тайну связи).

Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения Договора, в том числе для целей абонентского, сервисного и справочно-информационного обслуживания Абонента, в т.ч. включения в данные для информационно-справочного обслуживания, оказания ему услуг, неразрывно связанных с Услугами Оператора, взыскания дебиторской задолженности за Услуги, хранения Договоров и договорной документации и иных целях, неразрывно связанных с исполнением Договора,

В случае несогласия Абонента с предоставлением указанных в настоящем пункте данных Оператором третьим лицам, настоящий пункт не распространяет свое действие на взаимоотношения Сторон при условии, что Абонент при заключении Договора заявит о своем несогласии на совершение действий, указанных в настоящем пункте, или подаст соответствующее заявление в адрес Оператора в период действия Договора.

4. Перечень Услуг

4.1. Оператор обеспечивает приём и обработку телефонных вызовов на выделенный/выделенные Абоненту Интеллектуальный номер/Интеллектуальные номера в соответствии с Логикой услуги, определённой Абонентом в личном кабинете на сайте Оператора. 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.

5. Объем услуг

5.1. Определение объема Услуг, оказанных Абоненту Оператором, осуществляется на основании показаний АСР Оператора.

5.2. Исходя из сумм ранее внесенных платежей, условий Тарифного плана и объёма 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.

5.3. Методика определения продолжительности соединения.

5.3.1. Продолжительность 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.

5.3.2. 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.

5.3.3. Исходя из технических особенностей работы сети Оператора, Оператор вправе устанавливать максимальную продолжительность одного непрерывного соединения в такой сети, которое не может быть менее 60 минут. Информация о максимальной продолжительности соединения доводится до Абонентов в порядке, установленном Договором.

6. Качество телефонной связи Оператора

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

7. Права и обязанности Сторон

7.1. Права Абонента

7.1.1. 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.

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

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

7.1.4. Самостоятельно менять Логику услуги путем соответствующих настроек в личном кабинете на сайте Оператора.

7.1.5. 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.

7.1.6. 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.

7.2. Обязанности Абонента

7.2.1. 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.

7.2.2. 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.

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

7.2.4. 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.

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

7.2.6. Абонент обязан не использовать свои Интеллектуальные номера в целях организации услуг междугородной и международной телефонной связи.

7.3. Права Оператора

7.3.1. 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.

7.3.2. 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.

7.3.3. 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.

7.3.4. Оператор по своей инициативе имеет право заменить выделенный Абоненту интеллектуальный 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 интеллектуальный номер не менее чем за 60 дней до дня замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.

7.4. Обязанности Оператора

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

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

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

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

7.4.5. Соблюдать установленные Оператором сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами 8-800.

8. Тарифы (цены) на Услуги

8.1. Тарифы на Услуги, Порог соединения, Единица тарификации Услуг и порядок оплаты неполной Единицы тарификации устанавливаются Оператором самостоятельно в Тарифных планах.

8.2. 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.

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

9. Методы расчетов

9.1. 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.

9.2. Авансовый метод расчетов. При авансовом 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 АСР 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.

Оператор в целях обеспечения исполнения Абонентом обязательств по Договору вправе устанавливать неснижаемый положительный остаток на Лицевом счете Абонента в зависимости от перечня, объема Услуг и Тарифного плана, выбранного Абонентом. Оператор вправе ограничить Объем предоставляемых Услуг или полностью прекратить предоставление Услуг Абоненту в том случае, если остаток на Лицевом счете Абонента достигает неснижаемого уровня. Возобновление предоставления Услуг производится после пополнения Лицевого счета Абонента до суммы, превышающей уровень неснижаемого остатка. Информацию о неснижаемом положительном остатке Абонент может получить у Оператора.

9.3. Кредитный метод расчетов (оплата Услуг посредством отложенного платежа). При оплате Услуг посредством отложенного платежа Абонент производит оплату за фактически оказанные Услуги в Расчетном 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 АСР 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 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 Расчетный период.

10. Оплата Услуг

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

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

10.3. 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.

10.4. Расчеты за прием телефонных вызовов, поступивших с использованием услуг междугородней, международной связи производятся по мере поступления в АСР 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 прием телефонных звонков по 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.

11. Внесение изменений в перечень Услуг и настоящие Правила.

11.1. Абонент вправе в установленном Оператором порядке изменить используемый перечень Услуг, указанный в Бланке заказа, Тарифный план, уведомив об этом Оператора письменно или в иной указанной Оператором форме.

11.2. Оператор вправе вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке, с предварительным уведомлением Абонента за тридцать (30) календарных дней до введения в действие таких изменений. На сайте Оператора размещается действующая редакция Правил. Изменение Оператором Абонентского номера производится с соблюдением порядка, установленного законодательством о связи. Установление и изменение Тарифных планов, отдельных тарифов на Услуги и иных ценовых условий производится в порядке, предусмотренном Договором.