

Условия оказания Услуг: услуги телефонной связи

Настоящие Условия регулируют отношения между Абонентом и (или) пользователем, с одной стороны, и Оператором, с другой стороны, при оказании услуг местной телефонной связи, а также при оказании услуг внутризоновой телефонной связи (далее совместно – Услуги), в случае выбора Абонентом Оператора в качестве оператора услуг внутризоновой телефонной связи и при наличии у Оператора соответствующей лицензии по месту оказания услуг внутризоновой телефонной связи.

При согласии Абонента на доступ к услугам внутризоновой, междугородной и международной (далее – ВЗ, МГМН) телефонной связи, предоставляемым другими операторами связи, условия оказания услуг ВЗ, МГМН телефонной связи устанавливаются операторами ВЗ, МГМН связи и размещаются на официальных сайтах указанных операторов связи в сети Интернет. Абонент оплачивает услуги ВЗ, МГМН телефонной связи путем списания Оператором денежных средств с Лицевого счета Абонента с целью их дальнейшего перечисления Оператором в пользу операторов ВЗ, МГМН связи в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующими агентскими договорами между Оператором и операторами ВЗ, МГМН связи.

Оказание Услуг, а также доступ к услугам ВЗ, МГМН телефонной связи, предоставляемым с согласия Абонента другими операторами связи, может быть приостановлен по инициативе Оператора в случаях, предусмотренных действующим законодательством, а также Договором и настоящими Условиями оказания Услуг.

1. Используемые термины и определения

«Абонентский номер» - номер в ресурсе нумерации географически определяемой зоны нумерации (АВС), однозначно определяющий оконечный элемент сети связи.

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

«Услуги внутризоновой телефонной связи» – услуги телефонной связи между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, или 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, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации.

«Услуги местной телефонной связи» – услуги телефонной связи между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения.

2. Аутентификационные данные

2.1. Для доступа к Личному кабинету Абонент и (или) пользователь используют Аутентификационные данные, за сохранение конфиденциальности которых несут ответственность самостоятельно. Абоненту и (или) пользователю запрещается использование Аутентификационных данных третьих лиц, а также запрещается распространять такие данные в общедоступных ресурсах сети Интернет (форумы, доски объявлений, чат и т.п.). Абонент самостоятельно несет ответственность за все действия в сети Интернет, произведенные под Аутентификационными данными Абонента им самим или пользователем.

2.2. Для идентификации Абонента, а также для совершения действий по подключению/изменению/отключению Услуг при обращении Абонента в службу поддержки клиентов Оператора посредством сетей электросвязи (включая сети телефонной связи), Оператор вправе запросить у Абонента и (или) пользователя: номер Договора, Аутентификационные данные, адрес установки оконечного (пользовательского) оборудования, 4 (четыре) цифры документа, удостоверяющего личность Абонента, указанного в Заявлении.

3. Оплата Услуг, порядок расчетов

3.1. Оплата Услуг может осуществляться по абонентской или повременной системе оплаты в зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана.

3.2. При пользовании Услугами Абонент оплачивает:

- единовременный платеж за предоставление доступа к сети связи Оператора и выделение Абонентского номера;
- ежемесячный платеж за предоставление в пользование Абонентской линии (в случаях, предусмотренных Тарифным планом). Услуга по предоставлению в пользование Абонентской линии оказывается и тарифицируется Оператором до момента прекращения действия Договора. Указанный платеж оплачивается Абонентом в том числе и в случаях приостановления оказания/блокировки Услуг, для которых Абонентская линия была выделена.
- ежемесячную Абонентскую плату по выбранному Абонентом Тарифному плану (при абонентской системе оплаты);
- стоимость местного (внутризонового) телефонного соединения, исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации телефонного соединения (при повременном учете продолжительности телефонных соединений);
- стоимость дополнительных услуг, сервисов, оказываемых Абоненту и (или) пользователю.

3.3. Единица тарификации при повременном учете местного (внутризонового) телефонного соединения составляет 1 (одну) минуту. Местное телефонное соединение продолжительностью 30 (тридцать) и более секунд учитывается как полная единица тарификации. Местное телефонное соединение продолжительностью менее 30 (тридцати) секунд учитывается как половина единицы тарификации. Внутризоновое телефонное соединение, составляющее менее единицы тарификации, тарифицируется как полная единица тарификации.

3.4. Продолжительность телефонного соединения отсчитывается с первой секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в период его отсутствия. Телефонное соединение продолжительностью менее 3 (трех) секунд не тарифицируется.

3.5. К оборудованию, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого пользователя и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения при автоматическом способе установления соединения, относится:

- а) телефонный модем;
- б) факсимильный аппарат;
- в) оборудование с функцией автоответчика;
- г) оборудование с функцией автоматического определителя номера;
- д) учрежденческая телефонная станция;
- е) таксофон;
- ж) иное оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие и обеспечивающее (или имитирующее) обмен информацией, а также иное оборудование, в соответствии с нормами действующего законодательства.

3.6. Оплата местного или внутризонового телефонного соединения производится Абонентом по тарифу, действующему на момент начала установления телефонного соединения.

3.7. Абонент вправе по своей инициативе перейти на другой Тарифный план. Изменение Тарифного плана по услугам местной телефонной связи производится Абонентом самостоятельно через Личный кабинет Абонента, путем подачи Оператору письменного заявления либо посредством обращения по телефону службы поддержки клиентов, при условии использования Абонентского номера, Абонентской телефонной линии и подключенных к ним устройств (телефона, ADSL-модема, компьютера и др.) и/или уникального кода идентификации (номера Лицевого счета) Абонента. При подаче заявления об изменении Тарифного плана не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до окончания календарного месяца Тарифный план изменяется с 1 (первого) числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный Тарифный план осуществляется с 1 (первого) числа второго месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

3.8. Абонент вправе в любой момент действия Договора подать Оператору заявление в письменной форме о согласии (отказе) на (от) предоставление доступа к услугам внутризоновой, междугородной, международной связи, об изменении оператора связи, оказывающего услуги внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи. Заявление Абонента регистрируется Оператором, датой подачи заявления считается дата его регистрации. В заявлении указывается дата, с которой Абонент желает получать (отказаться от получения) услуги внутризоновой, междугородной, международной связи. Дополнительное соглашение об изменении условий Договора в части согласия (отказа) Абонента на (от) предоставление услуг внутризоновой, междугородной, международной связи считается заключенным с даты получения Оператором заявления Абонента

4. Особенности оказания услуг местной телефонной связи

4.1. При наличии технической возможности, а также при условии обеспечения Абонентом работоспособности Абонентской линии и пользовательского (оконечного) оборудования (в том числе при обеспечении Абонентом оборудования электропитанием 220В), Оператор предоставляет Абоненту возможность пользования Услугами 24 (двадцать четыре) часа в сутки, за исключением перерывов для проведения необходимых профилактических и (или) ремонтных работ на Сети Оператора.

4.2. Абонент вправе подать Оператору заявление о приостановлении оказания услуг местной телефонной связи. Заявление на приостановление оказания услуг подается в письменной форме. Заявление считается поданным с даты получения его Оператором. В заявлении на приостановление указывается дата, с которой Абонент желает приостановить оказание услуг местной телефонной связи и срок приостановления. При абонентской системе оплаты Оператор вправе взимать абонентскую плату за весь период приостановления оказания услуг, указанный в заявлении.

4.3. Оператор вправе по своей инициативе заменить выделенный Абоненту Абонентский номер в случае и порядке, предусмотренные нормами действующего законодательства Российской Федерации.

4.4. Вызов экстренных оперативных служб обеспечивается Оператором бесплатно и круглосуточно посредством набора номера, единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы. К экстренным оперативным службам относятся: служба пожарной охраны, служба реагирования в чрезвычайных ситуациях, служба полиции, служба скорой медицинской помощи, аварийная служба газовой сети, служба «Антитеррор».

5. Особенности оказания услуг внутризоновой телефонной связи

5.1. Для получения услуг внутризоновой телефонной связи автоматическим способом Абонент должен осуществить следующий набор:

- 1) 8
- 2) национальный (значащий) телефонный номер (код зоны нумерации, телефонный номер).

5.2. Для получения услуг внутризоновой телефонной связи с помощью телефониста Абонент совершает следующие фактические последовательные действия: набор номера информационно-справочной службы Оператора, указанного на Сайте Оператора, и предоставление телефонисту информации, необходимой для оформления заказа на оказание услуг внутризоновой связи.

5.3. Установление внутризоновых телефонных соединений с помощью телефониста предоставляется по немедленной или заказной системе обслуживания. Телефонист приступает к установлению внутризонового телефонного соединения незамедлительно после оформления заказа по немедленной системе обслуживания. Время, в течение которого должно быть предоставлено телефонное соединение по заказной системе обслуживания, не может превышать 1 (один) час с момента оформления заказа, если более поздний срок не указан Абонентом. Срок исполнения заказа сообщается Абоненту телефонистом при оформлении заказа.

5.4. Оператор при оказании услуги внутризоновой телефонной связи с использованием телефониста вправе в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, ввести ограничения по продолжительности соединений и количеству заказов. Ограничения публикуются в средствах массовой информации, а также информация об ограничениях доводится до сведения Абонента при оформлении заказа (предоставления соединения) и размещается в местах работы с Абонентами и (или) пользователями.

5.5. Срок действия заказа на установление внутризонового телефонного соединения с помощью телефониста заканчивается в 24 (двадцать четыре) часа по местному времени дня оформления заказа, если по согласованию с Абонентом время исполнения заказа не было перенесено на следующий день. Заказ может быть аннулирован телефонистом по желанию Абонента.

5.6. Минимальная продолжительность внутризонового телефонного соединения, подлежащая оплате при установлении телефонного соединения с помощью телефониста, составляет 3 (три) минуты. При этом телефонное соединение, длившееся меньше его предусмотренной минимальной продолжительности, оплачивается как соединение минимальной продолжительности. Соединение большей продолжительности оплачивается поминутно.

6. Обязательные требования по информационной безопасности и защите от взлома персональных данных

6.1. Пароль SIP-ID является конфиденциальным и не подлежит разглашению третьим лицам, в том числе и сотрудникам Оператора. Пароль SIP-ID должен отвечать требованиям безопасности к паролям, указанным в п.6.9. настоящих Условий.

6.2. При вводе данных SIP-ID в программе Виртуальная АТС, VoIP-шлюзах, программных или аппаратных SIP-телефонах необходимо удостовериться, что эти данные не станут доступны третьим лицам.

6.3. При использовании SIP-ID в программных телефонах, а также при настройке оборудования с персонального компьютера необходимо быть уверенным, что компьютер обладает антивирусной защитой от различных троянских программ и вирусов.

6.4. Производить изменение пароля SIP-ID не реже одного раза в месяц.

6.5. В случае наличия web-интерфейса у VoIP-устройства необходимо задать новый (отличный от значения по умолчанию) логин и пароль доступа к настройкам VoIP-устройства, с учетом требований безопасности к паролям, указанным в п.6.9. настоящих Условий. При наличии возможности запрета доступа к web-интерфейсу с внешних IP-адресов (со стороны WAN порта) – запретить такой доступ.

6.6. В случае наличия Telnet-интерфейса у VoIP-устройства, его необходимо отключить либо установить устойчивый к взлому пароль.

6.7. В зависимости от модели оборудования необходимо ограничить доступ к устройству только с адресного пространства Оператора, с которого разрешается принимать запросы.

6.8. В случае подозрения во взломе оборудования или в несанкционированном использовании третьими лицами логинов и паролей, Абоненту необходимо незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Оператора с целью блокировки доступа к Услугам.

6.9. Требования безопасности к паролю.

Пароль должен:

- Содержать не менее 10 символов;
- Содержать символы, набранные в разных регистрах;
- Помимо латинских букв, содержать также цифры, знаки препинания и/или специальные символы;
- Не являться словом из словаря, сленгом, диалектом, жаргонизмом;
- Не являться персональными данными (имена, адреса, даты рождения, телефоны и т.п.).

7. Ответственность Сторон

7.1. При нарушении сроков предоставления доступа к сети связи Оператора по требованию Абонента Оператор уплачивает неустойку в размере 3 (трех) процентов платы за предоставление доступа к сети связи Оператора за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети связи Оператора, но не более размера указанной платы.

7.2. При нарушении установленных сроков оказания Услуг по требованию Абонента Оператор уплачивает неустойку в размере 3 (трех) процентов стоимости Услуг за каждый час просрочки вплоть до начала оказания Услуг, но не более стоимости Услуги.

7.3. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент и (или) пользователь уплачивают Оператору неустойку в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

7.4. Оператор не несет ответственность за работоспособность сетей связи, принадлежащих иным операторам связи, посредством которых Абонент осуществляет доступ к Услугам, а также за невозможность пользования Услугами (ненадлежащее качество Услуг), возникшую в результате невыполнения Абонентом правил и требований, установленных действующим законодательством РФ в области связи или Договором.

7.5. В случае несоблюдения Абонентом и (или) пользователем правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к Абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента и (или) пользователя убытков.

7.6. Оператор отвечает за невозможность получения Абонентом заявленных Услуг только в том случае, если невозможность их получения произошла при наличии вины Оператора. Ответственность Оператора определяется в пределах суммы, равной стоимости Услуги согласно выбранному Абонентом Тарифному плану (при абонентской системе оплаты) из расчета: ежемесячная Абонентская плата за Услуги/количество дней расчетного периода * количество дней периода, в течение которого Абонент не имел возможности получить данную Услугу. Перерасчет производится на основании письменного заявления Абонента. В тексте настоящих Условий под понятием «один день» понимаются полные сутки, которые исчисляются с 00:00:00ч. по 23:59:59ч.