ООО «НОВОСИСТЕМ»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора № 1К от 19.01.2026 г.

Введено в действие с 23.01.2026 г.

ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «НОВОСИСТЕМ»
(далее – Правила)

г. Москва, 2026 г.

Оглавление

Общие положения ... 4

1. Термины и определения ... 4
2. Область действия ... 7

Заключение, изменение и расторжение Договора ... 8

3. Заключение Договора ... 8
4. Изменение Договора ... 10

Изменение Договора ... 10

Изменение Правил ... 10

Изменение Тарифных планов ... 11

5. Перенос Аккаунта ... 11
6. Прекращение Договора ... 12

Исполнение Договора ... 13

7. Порядок предоставления Услуг ... 13

7.1. Общие положения ... 13

7.2. Услуги внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи ... 14

7.3. Операции с Абонентскими номерами ... 14

7.4. Пользователю запрещено ... 15

7.5. Обязанности Пользователя при использовании Услуг ... 15

7.6. Конечные пользователи ... 16

7.7. Автообзвон ... 17

7.8. Оборудование ... 17

8. Качество Услуг ... 17
9. Взаимодействие между сторонами ... 18

9.1. Идентификаторы Пользователя ... 18

9.2. Подача заявок Пользователем ... 18

9.3. Настройка Услуг ... 19

9.4. Обмен документами ... 19

10. Приостановление оказания Услуг ... 20
11. Техническая поддержка ... 21

Финансовые обязательства сторон ... 22

12. Учет Услуг ... 22
13. Стоимость Услуг ... 22
14. Лимиты ... 22
15. Порядок сдачи-приемки Услуг ... 23
16. Порядок расчетов ... 24
17. Возврат денежных средств Пользователю ... 24

Заключительные положения ... 25

18. Гарантии ... 25
19. Ответственность сторон ... 25

20. Порядок разрешения споров ... 26
21. Персональные данные ... 27
22. Заключительные положения ... 28
23. Адрес и реквизиты Оператора ... 28
Правила подключения и пользования услугой «Виртуальная АТС» ... 29

Общие положения

1. Термины и определения

Договор	Соглашение между Пользователем и Оператором, регулирующее оказание Услуг Пользователю.
Правила	Документ, являющийся неотъемлемой частью Договора, описывающий правила взаимодействия Оператора и Пользователя при оказании Услуг.
Правила оказания услуг связи	Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2607, Правила оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте – физическом лице, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2024 г. № 1994, а также иные документы, в том числе принятые взамен указанных.
Пользовательское соглашение	Документ, размещенный в сети Интернет по адресу: https://www.uiscom.ru/upload/dokumenty/termsofuse.pdf
Регламент ЭДО	Документ, являющийся приложением к Пользовательскому соглашению, содержащий описание, технические особенности и правила осуществления сторонами электронного документооборота.
Правила подключения и пользования Услугами	Документ, содержащий описание, технические особенности и правила подключения и пользования отдельных услуг, оказываемых Оператором.
Оператор	Общество с ограниченной ответственностью «НОВОСИСТЕМ», оказывающее Пользователю Услуги.
Пользователь	Физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, заключившее Договор с Оператором.
Услуги	Услуги связи и дополнительные услуги, оказываемые Пользователю.
Дополнительные услуги	Дополнительные услуги, оказываемые Оператором, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности, а также иные услуги.
Партнер	Третье лицо, в том числе оператор-связи сетей местной, внутризоновой, междугородной и международной связи, от имени которого Оператор заключает договоры с Пользователем на оказание услуг связи, предоставление лицензии, дополнительных услуг, и предоставляет к ним доступ.
Личный кабинет	Web-интерфейс доступа к Аккаунту и данным Биллинговой системы**,** посредством которых Пользователь может контролировать состояние Лицевого счета, контролировать, в том числе устанавливать и изменять, объем Услуг,

	просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей, а также совершать иные юридически значимые действия.
Аккаунт	Структурно обособленная часть Личного кабинета, созданная Пользователем для осуществления действий по настройке, управлению и установлению параметров в отношении Услуг и обособленного использования Услуг.
Данные аккаунта	Информация и данные, образовавшиеся в процессе исполнения Договора, включая, но не ограничиваясь: информация об используемом Тарифном плане, произведенных в рамках Договора настройках, аналитическая и статистическая информация, в том числе представленная в графических формах, данные о расчетах, а также иная информация, которая в силу своего содержания может быть отнесена к информации с ограниченным доступом.
Идентификатор Пользователя	Информация, позволяющая Оператору однозначно идентифицировать Пользователя. К идентификаторам Пользователя относятся: – коды доступа Пользователя; – API-ключи; – телефонные номера (списки АОНов), в том числе внесенные в Биллинговую систему через Личный кабинет или на основании заявок Пользователя; – IP адреса, адреса электронной почты Пользователя, внесенные в Биллинговую и информационную системы НОВОСИСТЕМ в качестве идентификационных признаков Пользователя; – номер Лицевого счета; – прочая информация, позволяющая Оператору однозначно определить Пользователя при обращении Пользователя в службы Оператора.
Коды доступа	Совокупность логинов, паролей, персональных идентификационных номеров (ПИН код), переданных Пользователю в рамках условий предоставления услуг и/или сгенерированных Пользователем самостоятельно через Личный кабинет и закрепленных за ним в Биллинговой системе.
Биллинговая система	Автоматизированная система расчетов, представляющая собой аппаратно-программный комплекс, используемая Оператором для обеспечения автоматизации расчетов с Пользователями, а также для учета и обработки информации о предоставленных Пользователям Услугах.
Лицевой счет	Регистр аналитического учета в Биллинговой системе, предназначенный для учета объема предоставленных

	Пользователю Услуг, платежей, поступивших от него, начислений и списаний.
Баланс Лицевого счета	Величина, определяемая расчетным путем как разность между стоимостью полученных Услуг и средствами, внесенными Пользователем.
Лимит	Максимально допустимое отрицательное значение Баланса Лицевого счета Пользователя, при котором Оператор не осуществляется ограничение или приостановление доступа к Услугам; либо величина, выраженная в стоимости предоставленных Пользователю в определенном периоде услуг или их совокупности, при превышении которого Оператор вправе приостановить доступ к Услугам.
Абонентский номер	Выделяемый Пользователю телефонный номер сети связи г. Москвы в коде 495/499 или сети связи г. Санкт-Петербург в коде 812, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключенное к сети связи Оператора Оконечное оборудование Пользователя.
Уникальный код идентификации	Уникальное сочетание цифровых, буквенных и/или символьных обозначений, необходим для оказания Услуг, не требующих выделения Абонентского номера и используемое для однозначной идентификации оконечного оборудования Пользователя.
Оконечное оборудование Пользователя	Технические средства для передачи и / или приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании Пользователей или предназначенные для таких целей и/или программное обеспечение, обеспечивающее Пользователю доступ к Услугам Оператора посредством подключения данного оборудования к сети связи Оператора.
Конечный пользователь	Лицо, использующее Оконечное оборудование Пользователя.
Абонентская плата	Размер платежа Пользователя за Отчетный период, в соответствии с выбранным Тарифным планом, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг. Расчет абонентской платы за неполный месяц осуществляется пропорционально количеству календарных дней оказания Услуг.
Тарифный план	Совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться Услугами.
Единица тарификации	Оплачиваемая единица продолжительности соединения, количества запросов, количества услуг связи или объема переданной (полученной) информации, определяемая Тарифным планом.

Минимальный гарантированный платеж	Ежемесячная оплата минимального объема Услуг, включающая в себя возможность получения Пользователем объема Услуг на эквивалентную сумму согласно Тарифному плану. Неиспользованная сумма минимального гарантированного платежа за текущий месяц на следующий месяц не переносится.
Служба поддержки	Служба Оператора (отдел консалтинга и поддержки клиентов, отдел активации клиентов или служба технической поддержки (СТП)), предоставляющая возможность коммуникации с Пользователем по различным каналам (телефон, e-mail, чат и др.).
Тикет	Сообщение в службу технической поддержки Оператора, имеющее уникальный номер.
Сайт Оператора (Сайт)	Сайт в сети Интернет, расположенный по адресу www.uiscom.ru.
Персональные данные	Информация и данные Пользователя (в случаях, когда им является физическое лицо или индивидуальный предприниматель), сотрудников, клиентов и иных третьих лиц Пользователя, указанные им при регистрации, сообщаемые впоследствии, образовавшиеся в процессе исполнения Договора.

2. Область действия

2.1. Правила разработаны в соответствии с:

2.1.1. Федеральным законом от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи»;

2.1.2. Гражданским кодексом Российской Федерации;

2.1.3. Правилами оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте – физическом лице, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2024 №1994;

2.1.4. Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи».

При отмене указанных выше документов стороны руководствуются документами, принятыми взамен утративших силу.

2.2. Правила являются публичной офертой и могут быть приняты Пользователем не иначе, как путем присоединения к ним.

2.3. Регистрация Пользователя является акцептом Правил.

2.4. Действующая редакция Правил размещена на Сайте в разделе «Документы».

2.5. Оператор оказывает Услуги под торговыми марками «UIS», «CoMagic».

2.6. Услуги оказываются Оператором на основании лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

Лицензируемый вид деятельности	Регистрационный номер лицензии	Номер лицензии, присвоенный до 01.03.2022 г.	Дата предоставления лицензии
Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (г. Москва)	Л030-00114-77/00073855	178356	18.11.2019 г.
Услуги местной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа (г. Москва)	Л030-00114-77/00073853	178358	18.11.2019 г.
Услуги внутризоновой телефонной связи (г. Москва)	Л030-00114-77/00073857	178354	18.11.2019 г.
Телематические услуги связи (г. Москва)	Л030-00114-77/00073851	178360	18.11.2019 г.
Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (г. Санкт-Петербург)	Л030-00114-77/00073854	178357	18.11.2019 г.
Услуги местной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа (г. Санкт-Петербург)	Л030-00114-77/00073856	178355	18.11.2019 г.

Заключение, изменение и расторжение Договора

3. Заключение Договора

3.1. Услуги оказываются на основании Договора и Пользовательского соглашения.

3.2. Договор заключается в письменном виде, в том числе посредством сети "Интернет" (при наличии у Оператора технической возможности), или путем совершения конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление Пользователя в отношении заключения договора.

3.3. Пользователь имея намерение пользоваться Услугами осуществляет процедуру регистрации путем заполнения регистрационной формы на Сайте или обращения в Службу поддержки.

Пользователь ознакомился с политикой обработки персональных данных Оператора при заполнении регистрационной формы на Сайте и/или при получении на регистрационный e-mail Кодов доступа к Личному кабинету.

Действующая редакция политики обработки персональных данных находится по адресу https://www.uiscom.ru/politika-konfidencialnosti/

3.4. Перед регистрацией Пользователь обязан:

3.4.1. Ознакомиться с Услугами посредством ознакомления с информацией на Сайте;

3.4.2. Ознакомиться с Правилами, Пользовательским соглашением;

3.5. В случае согласия с информацией и документами, указанными в пункте 3.4 Правил, Пользователь осуществляет регистрацию.

3.6. Конклюдентные действия по регистрации приравниваются к письменному заявлению потенциального Пользователя о заключении Договора.

3.7. При регистрации Пользователь обязан предоставить достоверную информацию о себе, в том числе электронный адрес (регистрационный e-mail).

3.8. Пользователь в порядке статьи 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации заверяет Оператора в том, что при регистрации и при использовании Услуг им предоставлена и поддерживается в актуальном состоянии полная и достоверная организационная информация о себе и о полномочиях лица, акцептовавшего Правила и подписавшего Договор.

3.9. При регистрации для Пользователя создается Личный кабинет.

3.10. По факту регистрации Оператор направляет Пользователю на регистрационный e-mail Коды доступа к Личному кабинету.

3.11. После регистрации Пользователю присваивается уникальный идентификационный номер, являющийся номером его Лицевого счета.

3.12. При регистрации для Пользователя одновременно с Личным кабинетом создается Аккаунт.

3.13. Определяющим признаком Аккаунта является присвоенный ему уникальный идентификатор (ID).

3.14. В одном Личном кабинете Пользователя может быть несколько Аккаунтов (при наличии соответствующей технической возможности, предусмотренной Тарифным планом).

3.15. После регистрации Пользователь в Личном кабинете резервирует номер, выбирает Тарифный план, осуществляет необходимые действия для заключения Договора:

3.15.1. Предъявляет Оператору документы, необходимые для заключения Договора.

Перечень документов установлен в зависимости от типа Пользователя и отличается для физического лица, юридического лица, индивидуального предпринимателя.

С перечнем предоставляемых документов можно ознакомиться на Сайте или в Правилах оказания услуг связи.

3.15.2. Заключает договор одним из следующих способов:

3.15.2.1. Осуществляет подписание Договора посредством системы ЭДО или на бумажном носителе.

3.15.2.2. При наличии технической возможности заключает Договор путем акцепта оферты, представленной в Личном кабинете.

3.15.2.3. При наличии технической возможности заключает Договор путем внесения платежа.

3.16. При подписании Договора на бумажном носителе Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из сторон.

3.17. При подписании Договора на бумажном носителе Пользователь до начала пользования Услугами обязан предоставить Оператору подписанный со своей стороны Договор.

3.18. Подписание Договора посредством системы ЭДО осуществляется в соответствии с Регламентом ЭДО.

3.19. Договор считается заключенным с момента подписания его сторонами и распространяет свое действие на отношения сторон, возникшие с даты формирования Договора, указанной в его преамбуле в правом верхнем углу. Дата формирования Договора используется в документообороте между сторонами в качестве даты Договора.

3.20. Договор заключается на неопределенный срок.

По желанию Пользователя может быть заключен срочный Договор.

3.21. Если иное не согласовано сторонами, срок предоставления доступа Пользователю к Услугам составляет не более 7 (семи) рабочих дней с момента подписания Договора сторонами и обращения Пользователя в Службу поддержки для предоставления доступа к Услугам при условии внесения данных о Конечном Пользователе в соответствии с пунктом 7.7 Правил.

Если данные о Конечном пользователи не внесены, доступ к Услугам предоставляется после внесения данных.

4. Изменение Договора

Изменение Договора

4.1. Изменение Договора может осуществляться путем:

4.1.1. Заключения сторонами дополнительного соглашения, которое может быть подписано посредством системы ЭДО или на бумажном носителе;

4.1.2. Совершения Пользователем конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определен Договором.

4.2. При изменении Договора права и обязанности сторон считаются измененными или:

4.2.1. с момента заключения дополнительного соглашения или с момента, указанного в нем;

4.2.2. с момента совершения Пользователем конклюдентных действий в Личном кабинете или подачи заявки в порядке, предусмотренном пунктом 9.2 Правил.

4.3. Пользователь вправе осуществлять конклюдентные действия, направленные на изменение Договора, включая:

4.3.1. Резервирование Абонентского номера;

4.3.2. Подключение Абонентское номера;

4.3.3. Отключение Абонентского номера;

4.3.4. Изменение Тарифного плана;

4.3.5. Создание заявки в Службу поддержки;

4.3.6. Подключение Услуг;

4.3.7. Отключение Услуг;

4.3.8. Настройка использования Услуг Партнеров;

4.3.9. Настройка использования Услуг Оператора;

4.3.10. Настройка использования услуг внутризоновой, междугородной, международной связи;

4.3.11. Внесение / изменение / настройка данных конечного пользователя.

Изменение Правил

4.4. Оператор вправе изменять Правила в одностороннем порядке.

4.5. Уведомление Пользователя об изменении Правил осуществляется посредством размещения (опубликования) текста новой редакции Правил на Сайте.

Новая редакция Правил вступает в силу с момента её размещения на Сайте, если иное не указано в Правилах.

4.6. Пользователь обязан самостоятельно отслеживать внесение изменений в Правила.

4.7. В случае, если Пользователь не согласен с новой редакцией Правил, он обязан до даты их вступления в силу уведомить Оператора об отказе от пользования Услугами.

Если после вступления в силу новой редакции Правил Пользователь продолжил пользоваться Услугами, новая редакция Правил считается принятой Пользователем.

Изменение Тарифных планов

4.8. Оператор вправе в одностороннем порядке устанавливать и/или изменять Тарифные планы с предварительным уведомлением Пользователя не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты изменения Тарифных планов.

4.9. Уведомление Пользователя осуществляется посредством размещения информации на Сайте и/или направления уведомления по адресу электронной почты Пользователя.

4.10. Пользователь обязан своевременно ознакомиться с направляемыми Оператором уведомлениями об изменении Тарифных планов. Пользователь самостоятельно отвечает за любые последствия, наступившие вследствие его не ознакомления с указанными изменениями.

4.11. В случае, если Пользователь не согласен с новой редакцией Тарифных планов, он обязан до даты их вступления в силу уведомить Оператора об отказе от пользования Услугами.

Если после вступления в силу новой редакции Тарифных планов Пользователь продолжил пользоваться Услугами, новая редакция Тарифных планов считается принятой Пользователем.

5. Перенос Аккаунта

5.1. Пользователь вправе в течение действия Договора осуществить перенос Аккаунта из одного Личного кабинета в другой Личный кабинет путем подачи заявления.

5.2. Перенос Аккаунта осуществляется в порядке и на условиях, описанных в Пользовательском соглашении.

5.3. Дополнительно к условиям, установленным в Пользовательском соглашении, при переносе Аккаунта:

5.3.1. Пользователь-донор, подавая заявление на перенос Аккаунта, также выражает намерение отказаться от выделенных в рамках заключенных договоров, в том числе с Партнерами, Абонентских номеров, связанных с Аккаунтом, перенос которого осуществляется, в пользу Пользователя-реципиента с даты переноса Аккаунта.

5.3.2. Датой отключения Абонентских номеров у Пользователя-донора и датой подключения (начала использования) Абонентских номеров Пользователем-реципиентом является дата Переноса Аккаунта, зафиксированная в Биллинговой системе.

5.3.3. Пользователь-донор, подавая заявление на перенос Аккаунта, поручает Оператору передать данные, связанные с Абонентскими номерами Пользователю-реципиенту, включая, но не ограничиваясь: о времени и дате подключения таких номеров в рамках оказания Услуг Пользователю-донору, о времени и продолжительности установленных соединений и выражает свое согласие на передачу указанных данных Пользователю-реципиенту.

5.3.4. Пользователь-реципиент понимает и соглашается с тем, что информация и данные об использовании переданных Абонентских номеров может быть доступна Пользователю-донору в объеме, исчисляемом в соответствии с периодом использования таких номеров Пользователем-донором до их передачи Пользователю-реципиенту.

5.3.5. Пользователь-донор обязан уведомить Оператора о планируемом переносе Аккаунта не менее, чем за 10 (десять) рабочих дней. В случае нарушения указанной обязанности Оператор

вправе приостановить доступ к Услуге на 10 (десять) рабочих дней. Срок приостановки может быть увеличен или уменьшен Оператором в зависимости от корректности и полноты данных, а также наличия технической возможности у Оператора и (или) операторов подвижной радиотелефонной связи.

6. Прекращение Договора

6.1. Договор может быть расторгнут:

6.1.1. В одностороннем внесудебном порядке на основании письменного уведомления Пользователя или уведомления, направленного через Личный кабинет Пользователя.

Оператор обрабатывает уведомление Пользователя в срок не позднее истечения 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения уведомления.

Дата прекращения Договора не может быть ранее даты обработки уведомления.

Срок расторжения договора может быть увеличен на 10 рабочих дней со дня обработки уведомления.

6.1.2. В одностороннем внесудебном порядке на основании письменного уведомления Пользователя или уведомления Пользователя, поданного через Личный кабинет, вследствие изменения Тарифного плана и/или Правил.

Такое уведомление должно быть получено Оператором до даты изменения Тарифного плана и/или Правил.

Договор считается расторгнутым с даты начала действия новых Тарифных планов или новой редакции Правил;

6.1.3. Отсутствие использования Услуг в период 210 (двухсот десяти) календарных дней признается конклюдентными действиями, направленными на расторжение договора по инициативе Пользователя.

6.1.4. В одностороннем внесудебном порядке Оператором в случае неустранения Пользователем нарушения требований, связанных с оказанием услуг связи и установленных законодательством Российской Федерации в сфере связи и Правилами.

6.2. Неиспользование Пользователем Услуг, отсутствие активации и/или неиспользование Пользователем выделенных Абонентских номеров в течение 60 (шестидесяти) и более календарных дней является отказом от Договора в части использования определенного номера, осуществлённым Пользователем в одностороннем порядке.

6.3. В случае ликвидации Пользователя-юридического лица предоставление доступа к Услугам прекращается с момента внесения записи о прекращении деятельности юридического лица в ЕГРЮЛ.

6.4. В случае если Пользователь-индивидуальный предприниматель прекращает деятельность в качестве индивидуального предпринимателя, предоставление доступа к Услугам прекращается с момента внесения записи о прекращении деятельности физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в ЕГРИП, за исключением случаев, когда такой Пользователь обратился с заявлением о продолжении оказания ему Услуг в качестве физического лица.

6.5. Прекращение действия Договора по любому основанию не освобождает Пользователя от исполнения обязательств по Договору, в том числе по оплате оказанных до момента прекращения Услуг – суммы счетов в размере пропорциональном количеству календарных дней оказания Услуг в Отчетном периоде до момента прекращения оказания Услуг.

6.6. При прекращении действия Договора, в случае замены Оператором выделенного

Пользователю Абонентского номера, при отключении Пользователем Абонентского номера, Пользователь обязан немедленно удалить любые сведения о выделенном(ых) номере(ах) из любых источников (сайта в сети Интернет, справочников, рекламных материалов и т.п.).

Исполнение Договора

7. Порядок предоставления Услуг

7.1. Общие положения

7.1.1. Существенным условием оказания Услуг является наличие у Пользователя в течение всего времени пользования Услугами действующей лицензии на ЦОВ UIS (далее – ПО).

Право на использование ПО предоставляется Пользователю в порядке и на условиях, установленных лицензионным договором, заключаемым между Партнером и Пользователем.

7.1.2. Датой начала оказания Услуг, изменения состава Услуг, отказа от Услуг является дата, определяемая на основании учетных данных Биллинговой системы.

7.1.3. Информация и данные, зафиксированные и содержащиеся в Биллинговой и информационной системах Оператора, включая, но не ограничиваясь информацией о действующем Тарифном плане Пользователя, о дате и времени совершения Пользователем конклюдентных действий, о дате и времени поступления заявлений, запросов и/или распоряжений Пользователя, подтверждения о которых направлены Пользователю, о дате и времени отправки подтверждений Оператором, являются достоверным и надлежащим подтверждением фактов и сведений, зафиксированных ею.

7.1.4. Оператор предоставляет Услуги круглосуточно без перерывов, за исключением времени проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.

Оператор вправе проводить плановые профилактические и ремонтные работы на сети связи в целях ее планового технического обслуживания, модернизации или усовершенствования.

Перерывы в процессе оказания Услуг, обусловленные проведением указанных работ, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не являются основанием для перерасчета стоимости Услуг.

Плановые работы при наличии технической возможности производятся Оператором в часы наименьшей нагрузки сети.

Оператор уведомляет Пользователя о проведении плановых профилактических и ремонтных работ на сети связи не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до начала работ.

7.1.5. Оператор оказывает Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами оказания услуг, выданными лицензиями.

7.1.6. При оказании Услуг Оператор сохраняет конфиденциальность информации, полученной от Пользователя при регистрации, исполнении Договора, в соответствии с условиями соглашения о конфиденциальности, являющегося приложением № 3 к Пользовательскому соглашению.

7.1.7. При оказании Услуг Оператор обеспечивает тайну телефонных переговоров, передаваемых по сети связи Оператора, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

7.1.8. В случае наличия в перечне услуг в Договоре услуг телефонной связи Оператор оказывает Пользователю услугу телефонной связи.

7.1.9. В случае наличия в перечне услуг в Договоре нескольких услуг связи Пользователь

поручает Оператору самостоятельно выбрать и оказать Пользователю тот вид услуги, который обеспечит наиболее быстрое установление соединения.

7.1.10. Некоторые Услуги могут оказываться Пользователю при условии соответствия Оконечного оборудования Пользователя специальным техническим требованиям, необходимым для пользования такими Услугами и указанным в Правилах подключения и пользования Услугами, и/или при наличии у Пользователя доступа в сеть Интернет и/или при наличии у Пользователя телефонных номеров телефонной сети общего пользования.

7.1.11. Пользователь самостоятельно несет ответственность за соответствие используемого Оконечного оборудования Пользователя требованиям, необходимым для пользования Услугами, наличие доступа в сеть Интернет, наличия у Пользователя телефонных номеров телефонной сети общего пользования.

7.1.12. Пользователь самостоятельно обеспечивает заключение соответствующих договоров, а также несет ответственность за соблюдение условий этих договоров и своих обязательств по ним.

7.1.13. В случае, если для оказания Услуг необходимо обеспечить Пользователю технологическую возможность получения иных услуг, Пользователь поручает Оператору, а Оператор от своего имени, но за счет Пользователя обязуется совершить юридические и иные фактические действия по обеспечению получения Пользователем технической возможности использования Пользователем необходимых ему услуг.

Если иное не будет согласовано сторонами, по всем сделкам, заключенным Оператором по своему усмотрению с третьими лицами, Оператор обязан нести расходы за свой счет, в том числе по совершенным Оператором в действительном либо предполагаемом интересе Пользователя сделкам в целях обеспечения выполнения Услуги по поручению Пользователя.

Перечень действий, совершенных Оператором в рамках выполнения поручения Пользователя, указываются в отчете, который Оператор формирует в последний день отчетного месяца, и предоставляет Пользователю по его запросу. При отсутствии возражений, заявленных в течение 10 (десяти) календарных дней с момента формирования Отчета, информация, указанная в Отчете, считается подтверждённой Пользователем без возражений.

7.2. Услуги внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи

7.2.1. Для предоставления Пользователю Услуг внутризоновой, междугородной, международной связи Оператором заключены агентские договоры с Партнерами, от имени которых Оператор заключает договор с Пользователем на оказание данных Услуг.

7.2.2. Услуги внутризоновой, междугородной, международной связи становятся доступны Пользователю на условиях и в порядке, изложенных в заключаемом Пользователем с Партнером договоре-оферте или договоре.

Форма договора устанавливается Партнером. Правила оказания услуг Партнеров и/или договор-оферта размещаются на Сайте и/или сайте Партнера.

Тарифы Партнеров размещены на Сайте.

7.2.3. Пользователь поручает Оператору самостоятельно выбрать Партнеров для оказания Пользователю Услуг внутризоновой, междугородной, международной связи при осуществлении Пользователем каждого телефонного соединения.

7.2.4. При нежелании пользоваться услугами Партнеров Пользователь обязан самостоятельно ограничить их использование через Личный кабинет.

7.3. Операции с Абонентскими номерами

7.3.1. Пользователь вправе осуществить резервирование Абонентского номера путем выбора

доступного номера через Личный кабинет или посредством подачи заявки в порядке, предусмотренном пунктом 9.2 Правил.

7.3.2. Срок резервирования определяется Тарифным планом Пользователя.

7.3.3. В случае, если в течение 60 (шестидесяти) календарных дней Пользователь не осуществляет активацию зарезервированного Абонентского номера, Пользователь считается отказавшимся от резервирования Абонентского номера и оператор связи вправе выделить такой номер другому Пользователю.

7.3.4. Активация зарезервированного Абонентского номера производится при наличии заключенного Договора и выполнении требований законодательства Российской Федерации в сфере связи, необходимых для активации.

7.3.5. Датой активации (начало использования Абонентского номера) является дата, зафиксированная в Биллинговой системе. Указанная дата фиксируется в акте подключения/отключения номеров.

7.3.6. Подключение и отключение Абонентских номеров осуществляется Пользователем путем осуществления конклюдентных действий через Личный кабинет или посредством подачи заявки в порядке, предусмотренном пунктом 9.2 Правил.

7.3.7. Информация о подключенных и используемых Абонентских номерах содержится в Личном кабинете.

7.3.8. При подключении или отключении Абонентского номера Пользователем в порядке, предусмотренном пунктом 7.3.6 Правил, ежемесячно формируется акт подключения/отключения номеров, который направляется Пользователю на указанный им e-mail.

7.3.9. В случае несогласия Пользователя с информацией, представленной в акте подключения/отключения номеров, Пользователь обязан в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за датой формирования акта подключения/отключения номеров, предоставить Оператору возражения в письменной форме.

7.3.10. При отсутствии возражений акт подключения/отключения номеров считается принятым и подписанным Пользователем.

7.4. Пользователю запрещено

7.4.1. Использовать Услуги для противоправных действий, создавать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности граждан при пользовании Услугами.

7.4.2. Использовать Оконечное оборудование и/или выделенный Абонентский номер для оказания Услуг связи третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи, IP-телефонии и т.п.

7.4.3. Без письменного согласования с Оператором использовать Услуги для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин и иных подобных мероприятий, установки шлюзов доступа к сетям связи.

7.4.4. Использовать Услуги для распространения рекламы с применением средств выбора и / или набора абонентского номера без участия человека (автоматического дозванивания, автоматической рассылки).

7.4.5. Использовать Услуги с нарушением действующего законодательства Российской Федерации.

7.5. Обязанности Пользователя при использовании Услуг

7.5.1. Использовать оказываемые Услуги исключительно для собственных нужд.

Пользователь не вправе передавать (уступать) права по Договору третьим лицам без согласия Оператора.

7.5.2. Пользоваться Услугами в соответствии с Правилами, требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

7.5.3. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензируемое программное обеспечение при пользовании Услугами.

7.5.4. Уведомлять Оператора об изменении реквизитов, в том числе об изменениях: фамилии, имени, отчества (при наличии), места жительства для абонентов - физических лиц; места нахождения (места жительства), почтового адреса, контактных телефонов и адресов электронной почты, прекращении полномочий лиц, отвечающих за взаимодействие Пользователя с Оператором, в течение 5 (пяти) календарных дней с момента возникновения изменений.

При неуведомлении Оператора об изменении реквизитов, Оператор вправе на основании данных, содержащихся в ЕГРЮЛ / ЕГРИП, в одностороннем порядке обновить реквизиты Пользователя, содержащиеся в информационной системе Оператора, в том числе, но не ограничиваясь: адрес места нахождения, наименование Пользователя, КПП, сведения о руководителе для абонентов - юридических лиц, и использовать обновленные данные для исполнения Договора.

7.5.5. При осуществлении реорганизации Пользователя-юридического лица Пользователь обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента завершения реорганизации предоставить Оператору документы, предусмотренные пунктом 3.15.1 Правил на Пользователя-правопреемника.

7.5.6. Предварительно письменно уведомить Оператора в случае, если предполагаемый размер трафика Пользователя будет равен или превышать 100 000 (сто тысяч) минут на один Абонентский номер.

В случае неполучения уведомления от Пользователя в соответствии с настоящим пунктом Оператор не имеет возможности обеспечить качество и стабильность связи.

7.5.7. При инициации вызова обеспечить корректную передачу в сеть Оператора информации об индивидуальном номере пользователя, инициирующего вызов (номера «А»).

7.6. Конечные пользователи

7.6.1. Пользователь-юридическое лицо и Пользователь-индивидуальный предприниматель обязаны в течение 15 (пятнадцати) дней со дня заключения Договора, но до начала использования Услуг, предоставить Оператору достоверные сведения о Конечных пользователях.

7.6.2. Пользователь предоставляет следующие сведения о Конечных пользователях: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации.

7.6.3. Данные о Конечных пользователях-резидентах РФ предоставляются Оператору посредством заполнения специальной формы в Личном кабинете.

7.6.4. Данные о Конечных пользователях-нерезидентах РФ предоставляются Оператору посредством заполнения заявления.

7.6.5. В случаях, когда предоставление данных о Конечных пользователях в порядке, предусмотренном пунктом 7.6.3 не проставляется возможным по техническим причинам, допускается предоставление данных посредством заполнения заявления.

7.6.6. Пользователь вправе установить Конечного пользователя для каждого используемого Абонентского номера или установить для всех / группы используемых Абонентских номеров Конечного пользователя по умолчанию.

7.6.7. При наличии признака «Конечный пользователь по умолчанию», подключаемые

Абонентские номера будут закрепляться за таким Конечным пользователем автоматически.

7.6.8. При изменении сведений о Конечном пользователе Пользователь обязан в течение 15 дней с момента таких изменений предоставить Оператору достоверные измененные данные Конечного пользователя.

7.7. Автообзвон

7.7.1. При использовании Услуг и совершении автоматического обзвона (автообзвона) Пользователь обязан пользоваться Услугами на основании Тарифного плана, предусматривающего возможность использования автообзвона, если иное не согласовано Пользователем с Оператором.

7.7.2. При намерении Пользователя пользоваться автообзвоном Пользователь обязан уведомить Оператора и перейти на специальный Тарифный план.

7.7.3. В случае использования Пользователем Услуг в целях совершения автообзвона и неуведомления об этом Оператора, Оператор вправе:

7.7.3.1. Приостановить оказание Услуг без предварительного уведомления Пользователя;

7.7.3.2. С момента фиксации техническими средствами Оператора совершения Пользователем автообзвона перевести Пользователя на Тарифный план, предусматривающий возможность использования автообзвона.

7.7.4. Тарифный план, предусматривающий возможность использования автообзвона может содержать дополнительные ограничения для Пользователя, включая установление минимального срока подключения и использования Абонентского номера.

7.8. Оборудование

7.8.1. В случае технической необходимости для получения доступа к Услугам Оператор вправе предоставить Пользователю оборудование.

7.8.2. Оборудование передается Пользователю по акту приема-передачи.

7.8.3. Если иное не предусмотрено отдельным соглашением сторон, стоимость предоставления Оператором оборудования включена в стоимость Услуг.

7.8.4. Ответственность за сохранность оборудования, а также риск его случайной гибели или повреждения переходит к Пользователю с момента передачи оборудования Пользователю и лежит на нем до момента фактического возврата оборудования Оператору.

7.8.5. Возврат оборудования Оператору Пользователь обязан произвести до момента прекращения Договора по любому из оснований его расторжения.

7.8.6. В случае повреждения, утраты оборудования либо нарушения срока возврата, предоставленного Оператором Пользователю оборудования, Пользователь обязан возместить Оператору стоимость оборудования, указанную в акте приема-передачи.

7.8.7. Оператор вправе, по своему выбору, не расторгать Договор до момента возврата Пользователем оборудования или удержать из гарантийного платежа Пользователя сумму, равную стоимости оборудования, указанную в акте приема-передачи.

8. Качество Услуг

8.1. Качество Услуг в силу конструктивных особенностей сетей связи зависит от качества оборудования операторов местных, внутризоновых, междугородных и международных, сотовых радиотелефонных сетей связи, телематических служб и сетей передачи данных, которое находится вне зоны ответственности Оператора.

9. Взаимодействие между сторонами

9.1. Идентификаторы Пользователя

9.1.1. В процессе взаимодействия для идентификации Пользователя используются Идентификаторы Пользователя.

9.1.2. Пользователь обязан обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации Идентификаторов Пользователя.

Пользователь гарантирует, что действия, совершенные с использованием Идентификаторов Пользователя, являются действиями, совершенными Пользователем или его уполномоченным представителем от имени и в интересах Пользователя.

9.1.3. Пользователь обязан самостоятельно отслеживать завершение сессий, связанных с авторизацией в Личном кабинете, с целью недопущения компрометации Кодов доступа и получения доступа неуполномоченными лицами к Личному кабинету.

9.1.4. В случае обнаружения факта утраты, утери, иной компрометации, а также неактуальности своих Идентификаторов Пользователь обязан незамедлительно уведомить об этом Оператора.

9.1.5. Пользователь несет ответственность по оплате Услуг, доступ к которым получен с использованием Идентификаторов Пользователя.

9.1.6. Оператор не несет ответственности за убытки, причиненные Пользователю и возникшие в результате известности Идентификаторов третьим лицам.

9.1.7. В случае отмены доверенности, прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения юридических действий по Договору представителю Пользователя или при утрате актуальности одного или нескольких Идентификаторов Пользователя, Пользователь обязан незамедлительно устно и в течение 3 (трех) календарных дней письменно уведомить об этом Оператора.

До момента получения Оператором письменного заявления об отмене доверенности или прекращении действия иного документа / Идентификатора Пользователя, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя Пользователя, действующего на основании такой доверенности / иного документа /Идентификатора Пользователя, считаются надлежащим образом исполненными.

9.2. Подача заявок Пользователем

9.2.1. Пользователь вправе получать достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, Услугах и Тарифных планах.

Информация расположена на Сайте, в Правилах и может быть получена Пользователем при обращении в Службу поддержки.

9.2.2. В процессе использования Услуг Пользователь вправе обращаться к Оператору по вопросам, связанным с исполнением Договора – подавать заявки.

9.2.3. Пользователь вправе подавать заявки любым удобным для Пользователя способом с использованием Идентификаторов Пользователя.

9.2.4. При подаче заявок с использованием контактных данных сторон используются следующие контактные данные:

9.2.4.1. Для направления Оператору: контактные данные, указанные в Договоре и/или на Сайте;

9.2.4.2. Для направления Пользователю: контактные данные, внесенные в информационную систему Оператора.

9.2.5. Датой передачи заявки / документа / информации, направленного Пользователю, считается день его отправления.

9.2.6. Датой передачи заявки / документа / информации, направленного Оператору, считается день его отправления, при условии получения заявки / документа / информации Оператором в рабочие дни в период с 08:00 до 16:00 по московскому времени (GMT+3).

Оператор осуществляет обработку полученных заявок / документов / информации в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней, если иное не установлено Договором.

Под рабочим днями понимаются все дни, за исключением субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, определенных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2.7. Оператор вправе вести запись телефонных разговоров с Пользователем с целью исполнения Договора, предъявления претензий, блокировки Идентификаторов Пользователя, а также с целью предоставления справочной информации о предоставляемых Услугах и Тарифных планах.

9.3. Настройка Услуг

9.3.1. Пользователь самостоятельно посредством использования Личного кабинета осуществляет настройку Услуг.

9.3.2. В случае, если Пользователю необходима помощь в настройке Услуг, Пользователь вправе подать заявку в порядке, предусмотренном пунктом 9.2 Правил.

9.4. Обмен документами

9.4.1. Документы, которыми стороны обмениваются при исполнении Договора, подписываются в 2-х экземплярах, если иное не установлено Договором или соответствующим документом.

9.4.2. Стороны вправе производить обмен документами посредством ЭДО в соответствии с условиями Регламента ЭДО.

При обмене документами посредством ЭДО положения пункта 9.4.1 Правил не применяются.

9.4.3. Доставка экземпляра документов Пользователя в адрес Оператора осуществляется за счет Пользователя.

9.4.4. Оператор не принимает к рассмотрению и исполнению документы, подписанные с помощью факсимильного воспроизведения подписи.

9.4.5. Если иное не предусмотрено Правилами, документы, подписанные и переданные сторонами друг другу посредством электронной связи и/или с использованием Личного кабинета, имеют юридическую силу как если бы они были переданы лично Пользователем и/или Оператором в письменной форме, и порождают последствия, предусмотренные такими документами, являются доказательствами при представлении в судебные, налоговые органы и иные государственные органы, а подписи уполномоченных представителей сторон на них имеют силу собственноручных, при условии направления документов на бумажном носителе, подписанных уполномоченным лицом, в течение 10 (десяти) календарных дней с даты передачи документа посредством электронной связи и/или с использованием Личного кабинета.

Риск искажения информации при использовании указанных выше средств связи несет отправляющая сторона.

9.4.6. Стороны признают юридическую силу следующих заявлений Пользователя, поданных через Личный кабинет или скан-копий, направленных по электронной почте, без последующей досылки документа на бумажном носителе:

– заявление Пользователя об отказе от Договора;

– заявление о приостановке оказания Услуг;

– заявление об отказе от Абонентских номеров в пользу третьего лица;

– заявление об отказе от Абонентских номеров;

– заявление о переносе Аккаунта;

– заявление на возврат денежных средств;

– заявление от физического лица на продолжение оказания Услуга при потере таким лицом статуса индивидуального предпринимателя;

– заявление на смену кодового слова;

– заявление об изменении реквизитов;

– заявление о запросе дубликатов документов;

– уведомление о передаче прав и обязанностей по Договору;

– гарантийные письма;

– письма с уточнением назначения платежа, письма об оплате третьими лицами;

– заявление о внесении / изменении данных Конечного пользователя.

10. Приостановление оказания Услуг

10.1. Приостановление оказания Услуг производится по инициативе Оператора или по инициативе Пользователя.

10.2. В период приостановления оказания Услуг с Пользователя взимается Абонентская плата в размере, предусмотренном Тарифным планом.

10.3. Оператор вправе без предварительного уведомления Пользователя, полностью или частично приостановить оказание Услуг с момента наступления хотя бы одного из следующих обстоятельств:

10.3.1. Пользователь не предоставил Оператору подписанный со своей стороны Договор;

10.3.2. Пользователь предоставил о себе ложную/недостоверную информацию;

10.3.3. Пользователь нарушил требования, установленные Правилами;

10.3.4. Пользователь нарушил требования, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе если:

– действия / бездействия Пользователя создают угрозу бесперебойному функционированию сетей связи Оператора и/или сетям связи Партнеров по информации, полученной технической службой Оператора или Партнера, от судебных или правоохранительных органов;

– Пользователь использует или допускает использование Услуг для совершения противоправных действий, а также действий, которые могут причинить вред третьим лицам по информации, выявленной на основании алгоритмов антифрод систем, а также полученной технической службой Оператора или Партнера, от судебных или правоохранительных органов;

– Пользователь использует или допускает использование Услуг для распространения рекламы без предварительного согласия абонента на получение рекламы (спам) и/или для распространения рекламы с применением средств выбора и/или набора номера без участия человека (автоматического дозванивания, автоматической рассылки);

– Пользователь использует или допускает использование Услуг для распространения информации, распространение которой является неправомерным, а также информации, содержащей нецензурные или оскорбительные выражения;

– Пользователь нарушил сроки оплаты Услуг.

10.3.5. Баланс Лицевого счета Пользователя достиг Лимита.

10.3.6. Алгоритмами искусственного интеллекта выявлены паттерны мошеннического звонка в аудиотрафике Пользователя.

10.3.7. Поступление информации о фродовом трафике или иных нарушениях со стороны Пользователя.

10.4. При компрометации Идентификаторов Пользователь обязан немедленно сообщить об этом Оператору, а также подать заявление о приостановлении предоставления Услуг (вынужденная блокировка).

Вынужденная блокировка производится с даты получения Оператором заявления Пользователя либо не позднее дня, следующего за ним.

10.5. Оператор возобновляет оказание Услуг только после устранения Пользователем оснований блокировки, а также после внесения платы за возобновление оказания Услуг в размере, предусмотренном Тарифным планом.

При вынужденной блокировке внесение платы за возобновление оказания Услуг не предусмотрено.

10.6. В случае приостановки оказания Услуг на основании пункта 10.3.6 Правил Оператор возобновляет оказание Услуг только после изменения Пользователем паттерна звонка и подачи Оператору согласия на передачу данных о Пользователе и звонках третьим лицам.

10.7. В случае неустранения Пользователем оснований блокировки в течение 30 (тридцати) дней с момента блокировки, Оператор вправе не сохранять за Пользователем выделенные ему Абонентские номера.

Неустранение Пользователем оснований блокировки является односторонним отказом Пользователя от использования Абонентских номеров.

10.8. Пользователь вправе по своей инициативе путем подачи заявления временно приостановить использование Услуг (добровольная блокировка):

10.8.1. На срок не более 6 (шести) календарных месяцев при условии сохранения выделенных Абонентских номеров;

10.8.2. На срок не более 2 (двух) календарных месяцев при отключении всех выделенных Абонентских номеров.

Минимальный срок добровольной блокировки устанавливается Оператором.

Добровольная блокировка производится Оператором в случае отсутствия у Пользователя задолженности по оплате Услуг.

10.9. Если приостановление оказания Услуг производилось на основании заявления Пользователя и по окончании истечения срока добровольной блокировки Пользователь не продолжает пользоваться Услугами, Пользователь считается выразившим односторонний отказ от использования Услуг и исполнения Договора.

11. Техническая поддержка

11.1. Оператор осуществляет консультационную и техническую поддержку Пользователей через Службу поддержки по вопросам:

11.1.1. Функционирования Услуг;

11.1.2. Подключения и отключения Услуг;

11.1.3. Настройки Услуг;

11.1.4. Изменения Тарифного плана.

11.2. Оператор обязан по заявкам Пользователя устранять проблемы, связанные с функционированием Услуг, находящиеся в зоне ответственности Оператора.

11.3. Пользователь может обратиться в Службу поддержки в порядке, указанном в пункте 9.2 Правил.

11.4. В случае возникновения проблем, связанных с функционированием Услуг, вызвавших перебои в их пользовании, Пользователь обязан незамедлительно создать Тикет в СТП.

Техническая поддержка в таком случае оказывается в объеме и в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением.

Финансовые обязательства сторон

12. Учет Услуг

12.1. Учет Услуг ведется с использованием принятых Оператором Единиц тарификации.

12.2. Услуги тарифицируются исходя из продолжительности телефонного соединения и с учетом условий Тарифного плана.

12.3. Неполная Единица тарификации учитывается Оператором как полная Единица тарификации, если иное не предусмотрено Тарифным планом.

13. Стоимость Услуг

13.1. Стоимость Услуг определяется действующими на момент оказания Услуг Тарифными планами.

13.2. Тарифные планы определяются Оператором и указываются на Сайте.

13.3. Информация об используемом Тарифном плане и его условиях доступны Пользователю в Личном кабинете.

13.4. Пользователь выбирает и изменяет Тарифный план через подачу заявки Оператору либо через Личный кабинет.

Изменение Тарифного плана в Личном кабинете или подача заявки Оператору на изменение Тарифного плана означает, что Пользователь получил полную информацию о выбранном Тарифном плане и согласен с его условиями.

13.5. Оператор вправе устанавливать скидки для Пользователя, исходя из различных параметров, связанных с выполнением Пользователем условий Договора, а также установить специальные предложения для Пользователей.

14. Лимиты

14.1. Оператор вправе в целях обеспечения безопасности и стабильности предоставления Пользователю Услуг устанавливать Пользователю Лимиты.

14.2. С начала предоставления Услуг Оператор устанавливает Пользователю Лимит в виде максимально допустимого отрицательного значения Баланса Лицевого счета.

14.3. При достижении Балансом Лицевого счета Пользователя максимально допустимого отрицательного значения Оператор вправе ограничить объем предоставляемых Услуг или полностью приостановить их предоставление Пользователю.

14.4. Оператор вправе в одностороннем порядке без предварительного уведомления Пользователя изменять значение установленных Лимитов в зависимости от объемов использования

Пользователем Услуг и статуса Пользователя.

14.5. Пользователь обязан самостоятельно контролировать расходование средств в рамках Лимитов.

14.6. Пользователь вправе запросить у Оператора информацию о размере установленного Лимита, а также изменение уставленных Лимитов в порядке, предусмотренном пунктом 9.2 Правил.

15. Порядок сдачи-приемки Услуг

15.1. Факт оказания Пользователю Услуг подтверждается данными Биллинговой системы.

15.2. Датой выставления документов считается дата окончания Отчетного периода (календарный месяц), а основанием для выставления – данные, полученные с помощью Биллинговой системы и условия Тарифных планов Пользователя.

15.3. Оператор ежемесячно в течение 5 (пяти) календарных дней после окончания Отчетного периода выставляет Пользователю счет и универсальный передаточный документ (далее – УПД) по оказанным в Отчетном периоде Услугам.

15.4. Стороны согласовали, что в счете, выставляемом Оператором, указываются:

15.4.1. Реквизиты Оператора, а именно: наименование и адрес;

15.4.2. Реквизиты Пользователя, а именно: наименование;

15.4.3.Отчетный период, за который выставляется счет;

15.4.4. Сумма, предъявляемая к оплате: общая, а также общая по каждому из виду оказанных услуг;

15.4.5. Дата выставления счета;

15.4.6. Срок оплаты счета.

15.5. Данные о количестве и длительности телефонных соединений доступны Пользователю в Личном кабинете.

15.6. **Предоставление отчетных документов.**

15.6.1.Сформированные счет и УПД доступны Пользователю в Личном кабинете, в том числе для их выгрузки, а также в течение 10 (десяти) календарных дней с момента выставления документов направляются Пользователю по адресу электронной почты, внесенному в информационную систему Оператора.

15.6.2.В течение 10 (десяти) календарных дней с момента выставления УПД, УПД направляется Пользователю способом, выбранным Пользователем и зафиксированным в информационной системе Оператора: по почте или курьерской службой по адресу Пользователя, указанному в Договоре или информационной системе Оператора, получение в офисе Оператора (самовывоз), посредством ЭДО.

Варианты способа направления документов являются друг для друга взаимоисключающими.

15.6.3.Выбор способа доставки документов осуществляется Пользователем в порядке, предусмотренном пунктом 9.2 Правил.

15.6.4. По желанию Пользователя выставленный счет может быть направлен в порядке, предусмотренном пунктом 15.6.2 Правил. Для направления счета Пользователь должен обратиться в НОВОСИСТЕМ в порядке, предусмотренном пунктом 9.2 Правил.

15.7. При отсутствии возражений по УПД дата согласования УПД Пользователем определяется календарной датой, следующей после истечения 10 (десяти) календарных дней со дня представления Пользователю возможности выгрузки в Личном кабинете УПД.

С указанной даты УПД считается подтвержденным, а Услуги оказанными надлежащим образом и принятыми Пользователем в полном объеме.

15.8. При несогласии с суммой выставленного Оператором счета на оплату Пользователь обязан направить Оператору письменную претензию в порядке, предусмотренном разделом 20 Правил.

Направление претензии относительно суммы счета и/или неполучение (в том числе утеря) счета не освобождает Пользователя от обязанности его своевременной оплаты в полном объеме.

15.9. Особенности приемки отчетных документов, передаваемых по ЭДО, устанавливаются в Регламенте ЭДО.

16. Порядок расчетов

16.1. Расчеты за оказываемые Пользователю Услуги ведутся в рамках Лицевого счета.

16.2. Валютой расчетов является рубль Российской Федерации.

16.3. Расчеты производятся в безналичном порядке через банки и иные кредитные организации на территории Российской Федерации, с открытием или без открытия банковского счета, через платежные терминалы или с сайтов платежных систем.

16.4. Пользователь обязан оплатить Услуги в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента выставления счета.

16.5. Обязательства Пользователя по оплате считаются исполненными:

16.5.1. При безналичном платеже – с момента зачисления денежных средств на расчетный счет, указанный Оператором в выставленном счете;

16.5.2. При расчете банковской картой – в день авторизации банковской карты;

16.5.3. При платеже через платежный терминал или с сайта платежных систем – в день совершения платежа.

16.6. В случае осуществления Пользователем платежей без использования Личного кабинета, а также при осуществлении платежа за Пользователя третьим лицом, в платежных документах должен быть правильно указан номер Договора и/или номер оплачиваемого счета.

При неисполнении этого условия Оператор не несет ответственности за своевременность и правильность учета платежа от Пользователя.

16.7. При получении платежа от Пользователя Оператор в срок не позднее следующего рабочего дня зачисляет денежные средства на Лицевой счет Пользователя.

16.8. Поступившие денежные средства списываются с Лицевого счета Пользователя с учетом номера счета, указанного в назначении платежа, соответствия суммы счета и суммы платежа.

16.9. При невозможности выявить соответствие в виде номера счета и равенства сумм счета и платежа, либо при поступлении платежа в размере, превышающем сумму выставленного счета, денежные средства, оставшиеся после оплаты Услуг по соответствующему счету, Оператор вправе направить на оплату счетов Пользователя в порядке их регистрации в Биллинговой системе.

16.10. Денежные средства, оставшиеся после погашения всех счетов, остаются на Лицевом счете Пользователя.

16.11. Пользователь вправе отказаться от оплаты Услуг, предоставленных без согласия Пользователя или не предусмотренных Договором.

17. Возврат денежных средств Пользователю

17.1. Неиспользованный остаток денежных средств на Лицевом счете возвращается на счет Пользователя на основании его письменного заявления, не позднее истечения 30 (тридцати) дней со дня получения Оператором письменного заявления от Пользователя.

17.2. Оператор не несет ответственности за несвоевременный возврат денежных средств в случае, если в заявлении Пользователь неправильно указал банковские реквизиты.

Заключительные положения

18. Гарантии

18.1. В течение срока использования Услуг Оператор предпримет все усилия для устранения неисправностей, препятствующих использованию Услуг.

18.2. Оператор гарантирует, что обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для оказания Услуг.

18.3. Пользователь выражает свое согласие на анализ аудиотрафика искусственным интеллектом в режиме реального времени и/или в режиме пост-анализа (анализ уже состоявшихся звонков) в целях выявления мошеннических паттернов звонка.

19. Ответственность сторон

19.1. Стороны несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии законодательством Российской Федерации и с учетом условий возникновения ответственности и ограничения ее пределов, указанных в Правилах.

19.2. В случае непредоставления Услуг Пользователю по вине Оператора более 4 (четырех) часов подряд Оператор по требованию Пользователя предоставляет Пользователю скидку на оплату Услуг.

Величина предоставляемой Пользователю скидки не может составлять более 100% (ста процентов) от суммы счета за предыдущий Отчетный период.

Скидка предоставляется Оператором в Отчетном периоде, следующим за периодом, в котором получено требование Пользователя.

Факт непредоставления Услуг должен быть подтвержден Пользователем документально.

19.3. Любая ответственность Оператора в рамках Договора ограничивается ответственностью за реальный доказанный суммарный ущерб, который ни при каких обстоятельствах не будет превышать сумму, эквивалентную платежу Пользователя по Договору за последний Отчетный период.

19.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств неопределимой силы (форс-мажор).

В случае если форс-мажорные обстоятельства будут продолжаться свыше 3 (трех) месяцев, любая сторона вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора без возмещения другой стороне убытков, но при условии осуществления взаимных расчетов.

19.5. Оператор не несет ответственности перед Пользователем и третьими лицами:

19.5.1. В связи с использованием при оказании Услуг компьютерного и иного оборудования, каналов связи и/или программного обеспечения, принадлежащих третьим лицам, за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном

обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц (в том числе, но не ограничиваясь, в случае атаки с одновременным использованием большого числа атакующих компьютеров, целью которой, как правило, является частичное нарушение функционирования информационной инфраструктуры (DDoS-атаки)), проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Оператора;

19.5.2. За любого рода убытки, в том числе упущенную выгоду в результате прямого или косвенного пользования Услугами или получения доступа к ним;

19.5.3. За неудовлетворительное качество Услуг вследствие использования Пользователем неисправного или не сертифицированного оборудования, использования оборудования, не соответствующего техническим возможностям сети связи Оператора;

19.5.4. За неудовлетворительное качество Услуг вследствие несоблюдения Пользователем требований безопасности, несоблюдения правил использования телефонной сети общего пользования (в т.ч. превышение норматива предельной нагрузки сети), а также использования оборудования, подключенного Пользователем с нарушением требований электробезопасности;

19.5.5. За невозможность оказания Услуг или перерывы в их оказании, связанную с неисполнением или нарушением Пользователем условий договоров, заключенных с Партнерами;

19.5.6. За правильность и своевременность зачисления денежных средств на Лицевой счет Пользователя или возврат денежных средств, в случае неправильного заполнения Пользователем платежных документов;

19.5.7. За неполучение Пользователем уведомлений, сообщений и иной корреспонденции вследствие несоблюдения Пользователем требований пункта 7.5.4 Правил.

19.6. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Пользователем Услуг Оператор вправе требовать от Пользователя уплаты неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности.

При этом размер неустойки в отношении Пользователя-физического лица не может превышать сумму, подлежащую оплате.

19.7. В случае нарушения Пользователем пункта 7.5.7 Правил, Оператор вправе требовать, а Пользователь обязан на основании требования Оператора оплатить штраф в размере 600 000 (шестьсот тысяч) рублей за каждый факт вызова с некорректной информацией об индивидуальном номере Пользователя.

19.8. В случае нарушения Пользователем пункта 6.6 Правил, Оператор вправе требовать, а Пользователь обязан на основании требования Оператора оплатить штраф в размере 300 000 (триста тысяч) рублей за каждый факт нарушения.

19.9. В случае предъявления претензий третьими лицами и/или государственными органами к Оператору в связи с нарушением Пользователем законодательства Российской Федерации и/или Правил, Пользователь обязан обеспечивать своими силами и за свой счет защиту Оператора от претензий и исков, а также компенсировать Оператору убытки, понесённые Оператором вследствие нарушений Пользователя, в полном объеме в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего счета Оператора.

20. Порядок разрешения споров

20.1. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами, подлежат урегулированию в порядке, предусмотренным настоящим разделом.

20.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, предъявление Пользователем Оператору претензии до обращения в суд является обязательным.

20.3. Претензия предъявляется в письменной форме, направляется Оператору по адресу, указанному в 23 разделе Правил, и подлежит регистрации не ранее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

К претензии Пользователь прилагает документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и которые содержат сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба.

20.4. Претензии Пользователя рассматриваются Оператором в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации претензии.

При рассмотрении претензий Оператор учитывает данные, зафиксированные сертифицированной Биллинговой системой Оператора.

В случае расхождения данных Биллинговой системы Оператора и иных данных, к учету принимаются данные Биллинговой системы Оператора вне зависимости от объема расхождения.

20.5. В случае признания Оператором требований Пользователя обоснованными, Оператор производит действия, предусмотренные пунктом 19.2 Правил.

20.6. При отклонении претензии Пользователя полностью или частично, либо неполучении ответа на предъявленную Пользователем претензию в установленные настоящим пунктом сроки, Пользователь, являющийся физическим лицом, имеет право предъявить иск в суд в соответствии с правилами о подсудности, установленными Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. (№ 2300-1), а Пользователь, являющийся юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем, имеет право предъявить иск в суд по месту нахождения Оператора.

20.7. В случае неисполнения обязательств Пользователем по оплате Услуг, полностью или частично, Оператор вправе предъявить иск в суд к Пользователю-физическому лицу по месту жительства Пользователя-физического лица, к Пользователю-юридическому лицу или Пользователю-индивидуальному предпринимателю – по месту нахождения Оператора.

21. Персональные данные

21.1. Оператор обрабатывает Персональные данные для цели исполнения Договора.

21.2. К обработке Персональных данных могут быть привлечены третьих лица, перечень которых представлен в политике персональных данных Оператора.

21.3. Пользователь гарантирует получение согласия или обеспечение иного законного основания обработки Персональных данных всех лиц, чьи Персональные данные переданы Оператору.

21.4. Пользователь гарантирует, что лица, Персональные данные которых переданы Оператору, проинформированы об условиях и целях обработки Персональных данных Оператором.

21.5. Пользователь несет ответственность за правомерность и достоверность Персональных данных, переданных Оператору, а также за получение согласия или обеспечение иного правового основания для передачи Персональных данных Оператору.

21.6. Оператор обрабатывает Персональные данные до момента прекращения Договора и любых связанных с ним правоотношений. При этом Оператор вправе продолжить обработку Персональных данных, необходимых для цели исполнения обязанности Оператора по обеспечению сохранности данных бухгалтерского и налогового учета, а также исполнения требований Федерального закона от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи». По достижении целей обработки или в случае утраты

необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством или отдельно не согласовано Пользователем и Оператором, данные подлежат уничтожению.

21.7. Оператор обеспечивает конфиденциальность и безопасность Персональных данных, осуществляет обработку Персональных данных с соблюдением требований к обработке персональных данных, установленных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и принятыми в его исполнение нормативными правовыми актами, принимает правовые, организационные и технические меры защиты Персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним. Подробные условия обработки Персональных данных представлены в политике обработки персональных данных Оператора.

22. Заключительные положения

22.1. Применимым правом по Договору является законодательство Российской Федерации.

22.2. Все заголовки разделов / статей используются в Правилах исключительно для удобства прочтения и никак не влияют на толкование условий Правил.

22.3. В случае если какое-либо положение Правил теряет силу, вступает в противоречие с действующим законодательством, либо окажется не подлежащим буквальному толкованию, оно будет истолковано в соответствии с действующим законодательством с учетом первоначальных интересов сторон, а оставшаяся часть Правил будет продолжать действовать в полной мере.

22.4. Условия Правил, противоречащие Закону РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» не применяются к правоотношениям, возникшим между Оператором и Пользователем-физическим лицом.

22.5. В случае возникновения противоречий между условиями Правил и Договора, действуют условия Правил, если иное прямо не предусмотрено дополнительным соглашением сторон.

22.6. Пользователь дает Оператору свое согласие на разработку, публикацию пресс-релиза и/или истории успеха, содержащих информацию об использовании Услуг. Пользователь выражает согласие на использование Оператором товарных знаков, торговых марок, логотипов, фирменных наименований, коммерческих обозначений Пользователя в целях идентификации Пользователя как клиента Оператора в различных маркетинговых активностях Оператора на время действия Договора и 10 лет после расторжения. Такое использование осуществляется без выплаты вознаграждения.

Публикация Персональных данных Пользователя осуществляется Оператором с согласия Пользователя на обработку персональных данных, разрешенных для распространения, предоставляемого посредством Сайта Оператора.

23. Адрес и реквизиты Оператора

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «НОВОСИСТЕМ»
Краткое наименование	ООО «НОВОСИСТЕМ»
Место нахождения и адрес	117638, г. Москва, ул. Одесская, дом 2, К/Э/П С/17/21Н
Почтовый адрес	117638, г. Москва, ул. Одесская, дом 2 (ячейка 75)
ИНН/КПП	7710311878/772701001
Банковские реквизиты	р/с 40702810800000015388 в АО «Райффайзенбанк» к/с 30101810200000000700, БИК 044525700
Служба поддержки Оператора	Тел: (495) 926-86-86 E-mail: info@uiscom.ru

Приложение №1
к Правилам оказания услуг связи ООО «НОВОСИСТЕМ»

Правила подключения и пользования услугой «Виртуальная АТС»

Настоящие Правила регламентируют порядок подключения и пользования услугой «Виртуальная АТС», предоставляемой Оператором в рамках Договора.

Описание Услуги

Услуга «Виртуальная АТС» – Дополнительная услуга по предоставлению Пользователю единого многоканального номера для обслуживания входящих вызовов с возможностью их последующей переадресации по заданному сценарию на указанные Пользователем телефонные номера, с предоставлением возможности самостоятельной настройки и управления сценариями обработки входящих вызовов.

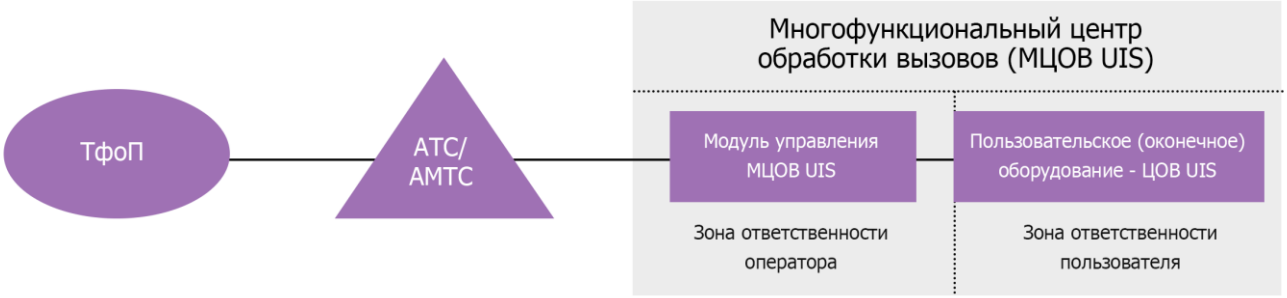
Подробное описание возможностей услуги размещено на сайте Оператора.

Услуга «Виртуальная АТС» предоставляется Пользователю при заключении Договора и выборе Тарифного плана.

Правила подключения Услуги, схема подключения пользовательского оборудования

Услуга может подключаться на Абонентский номер, выделенный Пользователю в рамках Договора.

При подключении Услуги в качестве Оконечного оборудования Пользователя используется экземпляр программного обеспечения ЦОВ UIS.



Предоставление Услуги возможно только при наличии у Пользователя в течение всего времени пользования Услугой действующей лицензии на программное обеспечение ЦОВ UIS, в противном случае неполучение услуг связи и услуги «Виртуальная АТС» не является нарушением со стороны Оператора условий их предоставления.

В рамках оказания Услуги «Виртуальная АТС» программное обеспечение ЦОВ UIS (модуль «Система управления ЦОВ UIS») Пользователя располагается на серверах Оператора.

Адрес расположения указывается в Договоре.

Управление и настройка программного обеспечения осуществляется Пользователем через Личный кабинет.

Настройка и пользование Услугой

Настройка и управление Услугой осуществляется Пользователем самостоятельно через Систему управления ЦОВ UIS, в том числе Пользователь может:

– для каждого Абонентского номера создавать и настраивать сценарии обработки входящих вызовов;

– создавать учетные записи своих сотрудников;

– подключать рабочие места сотрудников к ЦОВ UIS для обслуживания входящих вызовов и совершения исходящих вызовов, в том числе с использованием технологии коммутации пакетов по сигнальному протоколу инициирования сеансов связи (протокола SIP).

В этом случае Пользователь создает для сотрудника учетную запись в виде логина-пароля для SIP-подключения сотрудника к ЦОВ UIS.

Оператор вправе ограничивать регистрацию и подключение SIP-подключений сотрудников в случаях, когда такое подключение осуществляется с использованием зарубежных IP-адресов и/или IP-адресов, используемых в сервисах, предоставляющих возможность анонимизации.

Зона ответственности Оператора за предоставление услуг связи и Услуги «Виртуальная АТС» ограничивается работоспособностью абонентской линии от узла связи Оператора до Оконечного оборудования Пользователя, включая терминацию входящих вызовов на Абонентский номер Пользователя и исходящих вызовов с оборудования Пользователя.

Все действия в ЦОВ UIS безусловно считаются действиями, совершенными Пользователем самостоятельно.

Оператор не несет никакой ответственности за настройку и эксплуатацию ЦОВ UIS Пользователя.

В том числе Оператор не несет ответственности за правильность настройки сценариев обработки вызовов и возможные проблемы в обслуживании входящих вызовов вследствие ошибок настройки сценариев или отсутствия таких настроек.

Технические особенности при пользовании Услугой

Оператор не несет ответственности за качество каналов связи сети Интернет, посредством которых осуществляется доступ к Системе управления ЦОВ UIS и не гарантирует их работоспособность и качество работы.

При подключении рабочего места сотрудника Пользователя к ЦОВ UIS с использованием технологии коммутации пакетов по сигнальному протоколу инициирования сеансов связи (протокола SIP) качество связи зависит от сторонних сетей связи и находится вне зоны ответственности и контроля Оператора. Пользователь использует такой вид подключения на свой страх и риск без каких-либо гарантий со стороны Оператора по качеству связи.

ЦОВ UIS позволяет обслуживать телефонные номера сторонних операторов связи. Услуги связи при этом оказываются указанными сторонними операторами связи.

При поступлении на ЦОВ UIS входящего вызова с пустым АОН данный вызов не обслуживается.