



Правила оказания услуг Виртуальная АТС

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила оказания услуг «Виртуальная АТС» (далее именуются – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", и регулируют отношения по оказанию услуг виртуальной АТС, а также иных сопряженных с ними дополнительных видов обслуживания.

1.2. Настоящие Правила устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах.

Абонент – физическое или юридическое лицо, с которым заключен Договор на оказание услуги Виртуальной АТС.

Абонентский номер – телефонный номер Абонента, назначенный из ресурса сети Оператора или ресурса стороннего оператора связи.

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

АСР, биллинговая система – автоматизированная система расчетов, представляющая собой аппаратно-программный комплекс, предназначенный для обеспечения автоматизации расчетов с абонентами и/или пользователями Услуг, а также для учета и обработки информации о предоставленных и оказанных Услугах.

Виртуальная АТС - конвергентное решение для телефонизации компании или группы лиц, которое позволяет организовать корпоративную телефонную сеть в одном офисе или географически разнесенных офисах Абонента. Пользователям Услуги доступны единый план короткой нумерации для мобильных и фиксированных номеров, выделенный многоканальный номер для входящих и исходящих вызовов.

Услуга «Виртуальная АТС» - деятельность Оператора по предоставлению Абоненту системы, которая предоставляет в едином интерфейсе Программного обеспечения функционал виртуальной автоматической телефонной станции (АТС), с возможностью самостоятельного распределения вызовов Абонентом, заявленными Абонентом параметрами, а также предоставление Оператором Абоненту в пользование дискового пространства на аппаратно-программном комплексе для хранения истории вызовов.

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

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

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

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

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

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

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

Расчетный период – период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый

Абонентом объем Услуг. Если меньшая продолжительность Расчетного периода не установлена Оператором, Расчетный период считается равным одному месяцу.

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

3. Описание Услуги

3.1. Оператор предоставляет Абоненту доступ к системе, которая предоставляет в едином интерфейсе Программного обеспечения функционал виртуальной автоматической телефонной станции (SaaS), с возможностью самостоятельного распределения вызовов Абонентом, заявленными Абонентом параметрами, а также предоставление Оператором Абоненту в пользование дискового пространства на аппаратно-программном комплексе для хранения истории вызовов.

3.2. Функционалом услуги Виртуальная АТС (далее - ВАТС) являются:

- Голосовое меню IVR
- Переадресация вызова
- Единый план коротких номеров
- API
- Онлайн-мониторинг
- Приветствие
- Запись разговоров
- Черные и белые списки
- Удержание вызова
- Перевод вызова
- Статистика звонков
- Конструктор маршрутизации
- Голосовая почта
- Виртуальный факс
- Выбор номера при исходящем звонке
- Интеграция с CRM-системами

3.3. Оператор для предоставления доступа к услуге ВАТС и ее управления обеспечивает Абоненту доступ к Личному кабинету, системе информационно-справочного обслуживания, а также иные, предусмотренные законодательством РФ и Договором, информационно-справочные услуги.

4. Порядок предоставления доступа к Услуге

4.1. Подключение Услуги осуществляется после подписания Бланка заказа. Управление Услугой осуществляется через Личный кабинет самостоятельно Абонентом, либо менеджером Оператора по обращению Абонента.

4.2. Оператор уведомляет Абонента о завершении комплекса работ по подключению Абонента к Услуге путем информирования клиента в коротком текстовом сообщении. В коротком текстовом сообщении Абонент получает Учетные данные для доступа к Услуге.

4.3. Для доступа к Услуге используется Интерфейс, для авторизации в Интерфейсе используются Учетные данные.

4.4. Оператор предоставляет Абоненту доступ к Услуге при наличии технической возможности, в том числе с учетом заявленных Абонентом параметров.

4.5. Доступ к Услуге предоставляется Абоненту с момента подключения Абонентом Услуги и до момента отказа Абонента от предоставления Услуги способами, приведенными в разделе 3 настоящих Правил, или до момента прекращения оказания Услуги Оператором, в порядке, определенном настоящими Правилами.

4.6. Датой начала оказания Услуги считается дата предоставления доступа к Услуге Оператором.

4.7. Пользование Услугой осуществляется через Интерфейс с использованием Учетных данных, полученных Абонентом.

4.8. С момента подключения Услуги и до момента ее отключения Абоненту предоставляется право доступа к Услуге.

4.9. С момента подключения Услуги и до момента ее отключения Оператор предоставляет Абоненту в пользование дисковое пространство на аппаратно-программном комплексе для целей хранения всех данных Абонента, создаваемых при использовании Услуги. Оператор не имеет доступа и не анализирует данные и файлы Абонента, размещаемые Абонентом на предоставленном ему дисковом пространстве. Абонент в полной мере несет ответственность за всю информацию, содержащуюся на предоставленном ему Оператором в пользование дисковом пространстве, и обязуется соблюдать требования действующего законодательства Российской Федерации и настоящих Условий.

4.10. Абонент вправе добавить/удалить Пользователей Услуги самостоятельно в Личном кабинете.

4.11. Отключение Услуги осуществляется Абонентом самостоятельно способами, определенными настоящим Договором.

4.12. Не позднее дня, следующего за датой отключения Услуги, производится автоматическое архивирование данных Абонента и Пользователей в рамках данной Услуги в течении 90 дней с последующим удалением всех данных без их сохранения.

4.13. Отключение Услуги может быть осуществлено Оператором в одностороннем внесудебном порядке в соответствии с п. 5.3. настоящего Соглашения в случае прекращения действия настоящих Условий, а также в случае нарушения Абонентом требований по оплате Услуги.

4.14. Оператор также вправе в одностороннем порядке осуществить отключение Услуги Абоненту, в случае нарушения им условий Договора.

5. Стоимость и порядок оплаты Услуги

5.1. Оплата Услуг, предоставляемых Абоненту, осуществляется в порядке и размере согласно Договору, настоящим Правилам, в соответствии с составом Услуги, указанному в Личном кабинете и тарифам, опубликованным на сайте Оператора.

5.2. Ежемесячные платежи, предусмотренные согласно составу Услуги, указанному в Личном кабинете, настоящим Правилам и тарифам, начинают взиматься с даты подключения Услуги.

5.3. Абонент в соответствии с условиями Договора и п. 3.1 настоящих Правил осуществляет на основании счета Оператора платеж. В случае если Абонент в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после получения соответствующего счета не перечислит платеж в полном объеме в соответствии с п. 3.1 настоящих Правил, обязательства Оператора, вытекающие из настоящих Правил, не возникают и настоящие Правила прекращают свое действие.

5.4. В случае отказа Абонента от Услуги ВАТС Оператор возвращает Абоненту осуществленный Абонентом платеж в течение 10 рабочих дней после получения от Абонента соответствующего письменного заявления.

6. Ограничения (особенности) оказания Услуги

6.1. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за некачественное оказание Услуги и/или неоказание Услуги, возникшие в связи с задержкой и перебоями в работе технических платформ и транспортных сетей и/или сетей связи, в возникновении которых нет вины Оператора.

6.2. Абонент несет ответственность за любые действия третьих лиц, совершенных от имени Абонента посредством его Абонентского номера и через его Абонентское устройство при использовании Услугами.

6.3. Абонент обязуется сохранять в тайне Учетные данные. Абонент несет ответственность за любые действия, выполненные с использованием Учетных данных, в рамках пользования Услугой. О любом несанкционированном использовании Учетных данных Абонент обязуется немедленно уведомить Оператора. Абонент обязуется не размещать при пользовании Услугой информации, к защите которой применяются специальные требования в соответствии с законодательством РФ, и принимает на себя все риски, связанные с потерей контроля над информацией.

6.4. Оператор ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности по Договору и настоящими Условиями за:

а) какие-либо действия и/или бездействия, являющиеся прямым или косвенным результатом действий / бездействий каких-либо третьих лиц;

б) какие-либо косвенные убытки и/или упущенную выгоду Абонента и/или третьих лиц вне зависимости от того, мог Оператор предвидеть возможность таких убытков или нет.

6.5. Перечисленные в п.п. 6.1.-6.4. настоящих Правил ограничения (особенности) оказания Услуги не являются обстоятельствами ненадлежащего оказания Услуги и не являются основаниями для отказа от оплаты Услуги и/или перерасчета платы за Услугу.

6.6. Абонент соглашается с вышеуказанными ограничениями (особенностями) оказания Услуги. В случае нежелания Абонента пользоваться Услугой с ограничениями (особенностями), указанными в настоящих Условиях, Абонент вправе отключить Услугу в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящих Правил. До момента отключения Услуги Абонент обязан оплачивать Услугу в размере и порядке, указанном в разделе 3 настоящих Правил.

6.7. Действия Пользователей Услуги, предоставляемой Абоненту Оператором, по подключению, управлению, пользованию услугой и ее отключению считаются действиями Абонента.

6.8. Под действиями и/или бездействиями Абонента упоминаемыми в настоящих Условиях, в том числе, понимаются действия и/или бездействия Пользователя Услуги.

7. Дополнительные условия

7.1. Оператор имеет право на полное или частичное прерывание предоставления Услуг, связанное с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других плановых работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, на общий срок не более чем 4 часа в течение месяца, оповестив Абонента не менее чем за 5 календарных дней до данного перерыва. Допускается полное или частичное прерывание предоставления Услуг, связанное с проведением аварийно-восстановительных работ, на срок не более чем 2 часа в течение месяца.

7.2. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на Сайте Оператора. Абоненты уведомляются об изменении или прекращении действия настоящих Правил путем публикации на Интернет-сайте Оператора не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу. Настоящие Правила считаются изменёнными или отменёнными с момента, указанного в соответствующем уведомлении. Если после вступления изменений в силу Абонент не направил в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Правил отказ от принятия изменённых условий, а также продолжил использовать и/или оплачивать Услугу, оказываемую Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу, такие изменения считаются принятыми Абонентом.

7.3. Абонент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Бланк заказа на услугу ВАТС и отказаться от Услуги ВАТС с даты окончания отчетного периода, через Личный кабинет или уведомив об этом Оператора не позднее 10 дней до окончания периода списания тарифа.

7.4. В случае нарушения Абонентом сроков оплаты Услуг, Оператор связи имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента. В случае не устранения такого нарушения в течение 2 (двух) месяцев с даты получения Абонентом от Оператора связи уведомления (в письменной форме) о намерении приостановить оказание Услуг Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть настоящее Соглашение.