

## УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «МАНГО ТЕЛЕКОМ»

### РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 1. Сфера действия

- 1.1. Настоящие Условия оказания услуг связи (далее – «Условия») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентами, пользующимися услугами связи (далее – «Услугами») и Оператором при оказании этих услуг.
- 1.2. Все услуги связи, в соответствии с настоящими Условиями, оказываются под товарным знаком **MANGO OFFICE**, который надлежащим образом зарегистрирован и охраняется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### 2. Термины и определения

- 2.1. Для целей настоящих Условий используются следующие основные термины и определения:
  - 2.1.1. «**Абонент**» - физическое лицо (гражданин), индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, с которым Оператор заключил Договор об оказании услуг связи (далее – **Договор**) при выделении для этих целей абонентского номера (номеров) либо уникального кода идентификации;
  - 2.1.2. «**Минимальный гарантированный платеж**» - платеж Абонента за определённый (расчётный) период в размере, согласно выбранному Тарифному плану;
  - 2.1.3. «**Доплата неизрасходованного лимита**» - платеж Абонента, составляющий разницу между стоимостью Услуг и минимальным гарантированным платежом (МГП). Если стоимость Услуг больше/равна МГП, доплата неизрасходованного лимита не производится.
  - 2.1.4. «**Услуги связи**» - оказываемые Оператором услуги местной телефонной связи и/или услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее – Услуги связи ПДГИ);
  - 2.1.5. «**Абонентский номер**» - выделяемый Абоненту вызывной номер из ресурса телефонной нумерации, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключенное к сети связи абонентское устройство или абонентский терминал;
  - 2.1.6. Абонентская плата - размер платежа абонента за определенный (расчетный) период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных услуг телефонной связи;
  - 2.1.7. «**Абонентское устройство**», «**Абонентский терминал**» - находящаяся в законном владении Абонента совокупность аппаратных и программных средств, применяемых Абонентом при получении услуг электросвязи и используемых для формирования, передачи и хранения информации, а также для отправки и приёма сообщений (текстовых, голосовых, мультимедийных, видео и т.п.). Абонент, подключая абонентское устройство к

сети связи Оператора, получает доступ к Услугам. Абонентское устройство должно содержать приложения (интерфейсы), позволяющие работать с технологиями, используемыми Оператором для оказания Услуг.

- 2.1.8. **«Автоматическая система расчётов», «Биллинговая система», «Биллинг»** - сертифицированная в соответствии с требованиями отрасли «Электросвязь» автоматическая система для учёта операций по оказанию услуг связи и их оплате;
- 2.1.9. **«Баланс лицевого счёта»** - величина, определяемая расчетным путём как разница между средствами внесёнными Абонентом (платежи Абонента) и средствами, списанными в порядке тарификации полученных Абонентом услуг и списанной абонентской платы;
- 2.1.10. **«Вызов»** - действия, совершаемые Абонентом для установления соединения своего абонентского устройства или абонентского терминала с оконечным оборудованием или устройством, принадлежащим другим абонентам или пользователям, а также совокупность операций, порождаемых этими действиями, в сети электросвязи;
- 2.1.11. **«Детализация», «Детализированный отчёт»** - документ, формируемый автоматической системой расчётов Оператора в режиме реального времени, список вызовов и/или соединений, установленных Абонентом, а также полученных Абонентом других услуг. Детализация содержит информацию о периоде, за который она составлена, о виде полученных Абонентом услуг, о продолжительности соединений, тарификации соединений, дате и времени начала и окончания соединений, об абонентском номере, как вызывающего, так и вызываемого абонента или пользователя и т.п. Абонент осуществляет самостоятельный доступ к Детализации, используя личный кабинет Абонента;
- 2.1.12. **«Договор»** - соглашение между Абонентом и Оператором по форме, установленной Оператором, и включающего настоящие Условия, Бланки заказа, определяющее взаимные права и обязанности Сторон при оказании Услуг. Договор может заключаться Сторонами как в процессе прямого контакта уполномоченных представителей Сторон, их партнеров или агентов, так и посредством интернет-магазина путём совершения конклюдентных действий на web-сайте Оператора и принятия публичной оферты;
- 2.1.13. **«Дополнительные услуги», «Дополнительные сервисы», «Сервисы»** - услуги, оказываемые Оператором, неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности. Перечень и стоимость дополнительных услуг определяется Оператором;
- 2.1.14. **«Единица тарификации»** - оплачиваемая единица продолжительности соединения, количества запросов, количества Услуг, количества или объёма полученной или переданной информации. Единица тарификации определяется тарифным планом;
- 2.1.15. **«Интернет-магазин»** - раздел web-сайта Оператора, сопряжённый с соответствующим разделом биллинговой системы Оператора, к которому любое лицо имеет свободный и открытый доступ для получения справочной информации об Услугах, для введения персональных данных, для ознакомления с Условиями оказания услуг или условиями Договора и, в конечном итоге, для принятия этих условий, а также для совершения иных действий, свидетельствующих о согласии Абонента принять условия Договора.
- 2.1.16. **«Лицевой счёт»** - учётная запись, регистр аналитического учёта в автоматической системе расчётов Оператора, содержащая персональные данные Абонента и предназначенная для учёта оказания услуг связи Абоненту и поступивших от него платежей;
- 2.1.17. **«Оператор»** - юридическое лицо, которое является стороной по Договору с Абонентом и оказывает Абоненту услуги электросвязи на основании лицензий;

- 2.1.18. **«Плата за установление соединения»** - размер платежа, взимаемого за обеспечение возможности установления соединения. Размер платы за установление соединения определяется Тарифным планом;
- 2.1.19. **«Подключение к сети связи»** - услуга Оператора по обеспечению Абоненту доступа к сети связи Оператора;
- 2.1.20. **«Порог отключения»** - минимально допустимый уровень баланса лицевого счёта Абонента, при достижении которого Оператор оставляет за собой право приостановить оказание услуг Абоненту. Размер порога отключения равен размеру ежедневной абонентской платы либо определяется настоящими Условиями и тарифным планом;
- 2.1.21. **«Представитель Оператора»** - лицо, уполномоченное Оператором на совершение юридически значимых и прочих действий от имени Оператора;
- 2.1.22. **«Расчётный период»** - период равный одному календарному месяцу, в котором Абоненту оказывались Услуги;
- 2.1.23. **«Сеть связи Оператора»** - технологическая система, включающая в себя средства коммутации, автоматическую систему расчётов и линии связи, необходимые для оказания Услуг Абонентам;
- 2.1.24. **«Соединение»** - установленное в результате вызова взаимодействие между абонентским устройством или абонентским терминалом, принадлежащим Абоненту, с оконечным оборудованием или устройством, принадлежащим другим абонентам или пользователям, позволяющее им обмениваться информацией, отправлять и/или принимать голосовую информацию;
- 2.1.25. **«Стороны»** - совместно Оператор и Абонент (-ы);
- 2.1.26. **«Тарификация»** - совокупность операций, осуществляемых автоматической системой расчётов Оператора, по списанию средств с лицевого счёта Абонента или снятию платы за полученные Услуги в соответствии с применяемым тарифным планом;
- 2.1.27. **«Тарифный план»** - совокупность ценовых условий, на которых Оператор оказывает услуги связи Абоненту. Актуальная информация о действующих Тарифных планах размещена на web-сайтах Оператора: [www.mango-office.ru](http://www.mango-office.ru), а также доступна в офисах продаж и обслуживания, по месту нахождения Оператора или его обособленных подразделений (филиалов);
- 2.1.28. **«Условия»** - настоящий документ, а также все приложения к нему, включенные в настоящий документ в виде ссылки, а также возможные дополнения и изменения к ним, оформленные в соответствии с положениями настоящего документа;
- 2.1.29. **«Услуги»** - в рамках настоящего документа под услугами понимаются услуги связи, оказываемые Оператором на территории Российской Федерации, а также иные сопряженные с ними услуги (дополнительные услуги, сервисное обслуживание, информационно-справочное обслуживание и др.);
- 2.1.30. Установочная плата – разовый платеж Абонента за подключение телефонного номера;
- 2.1.31. **«Личный кабинет Абонента»** - разделы биллинговой системы Оператора, к которым Абонент получает доступ после введения своего кода авторизации.

Являются автоматическими службами поддержки Услуг, в которых Абонент совершает самостоятельные действия: получает и корректирует персональную информацию, контактные данные (в том числе в рамках полученного доступа к функционалу соответствующих программных продуктов), вносит в биллинговую систему необходимые изменения, касающиеся параметров получаемых им услуг и их тарификации, получает доступ к статистической информации по получаемым Услугам, получает доступ к Услугам;

### **3. Регулирование**

- 3.1. Заключенные в соответствии с настоящими Условиями Договоры подлежат исполнению и толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации. К отношениям, возникшим в соответствии с настоящим Условиями, применяются нормы права Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами.
- 3.2. Настоящие Условия разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг телефонной связи (Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 г. № 1342), Правилами оказания услуг связи по передаче данных и другими законодательными актами, регулирующими отношения Сторон в ходе оказания Услуг.
- 3.3. Настоящие Условия устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.
- 3.4. Если отдельным соглашением между Абонентом и Оператором установлены иные правила предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Условиями, применяются правила отдельного соглашения.
- 3.5. Ни одна из Сторон не может переуступить свои права и обязанности по Договору без согласия другой Стороны.
- 3.6. Услуги связи предоставляются Оператором на основании Лицензий № 143946 от 20 мая 2016 года, №№ 141786, 141787 от 13 апреля 2016 года, №№ 138354, 138355 от 08 декабря 2015 года, №№ 122795, 122794 от 28 августа 2014 года, №№ 105202, 105879 от 26 марта 2013 г., №№ 110227, 110230 от 04 сентября 2013 г., №№ 115703, 115704 от 18 ноября 2013 г., №№ 98300, 98302 от 16 апреля 2012 года, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.
- 3.7. Взаимоотношения Оператора связи с Абонентом, возникающие при оказании услуг связи на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

## **РАЗДЕЛ II. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

### **4. Сведения об Абоненте**

- 4.1. При заключении Договора, его расторжении или изменении его условий лицо, имеющее намерение совершить указанные действия, представляет Оператору личные данные, достоверность которых подтверждается нижеперечисленными документами:
  - 4.1.1. Лицо, уполномоченное на совершение действий в интересах юридического лица, представляет Оператору:

- Доверенность на представление интересов юридического лица при заключении Договора или соответствующее решение единоличного исполнительного органа;
  - Копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
  - Копию свидетельства о постановке на налоговый учет.
- 4.1.2. Индивидуальный предприниматель представляет Оператору документ, удостоверяющий его личность (паспорт), а также копию свидетельства о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя.
- 4.1.3. Граждане представляют Оператору основной документ, удостоверяющий личность (паспорт), иностранные граждане – документ, удостоверяющий личность.
- 4.2. В случае изменения данных, представляемых Абонентом Оператору в соответствии с положением настоящей статьи, Абонент обязан в течение 60 (шестидесяти дней) со дня вступления в силу таких изменений письменно уведомить об этом Оператора. При несвоевременном уведомлении о таких изменениях, Абонент самостоятельно несет ответственность за неточность оформления учетных документов.
- 4.3. В случае отмены доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения операций по настоящему Договору представителю Абонента, Абонент обязан незамедлительно устно и в течение 3 (трёх) календарных дней письменно уведомить об этом Оператора. До момента получения Оператором письменного заявления об отмене доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения операций по Договору представителю Абонента, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя Абонента, действующего на основании такой доверенности или такого документа, считаются надлежащим образом исполненными.

## **5. Порядок заключения и изменение условий Договора**

- 5.1. Услуги оказываются на основании возмездного договора об оказании услуг связи, заключаемого между Абонентом и Оператором. Предоставление доступа к Программным продуктам/сервисам (ВАТС и пр. по решению Оператора) осуществляется путем заключения лицензионного договора с Абонентом или путем самостоятельных действий Абонента в личном кабинете, что является акцептом оферты (оплата и доступ приравнивается к заключению лицензионного договора) и бесспорным фактом предоставления такого доступа оператором Абоненту, а также основанием для оплаты Оператору стоимости прав (лицензионных платежей) на дополнительные сервисы.
- 5.2. Договор оформляется путём заполнения типовой формы в двух экземплярах и подписывается Сторонами. Один экземпляр передаётся Абоненту. Договор считается заключённым с момента подписания Сторонами. Настоящие Условия и Бланк заказа являются неотъемлемой частью Договора. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Условиями.
- 5.3. Договор содержит следующие данные:
- Дата и место заключения Договора;
  - Наименование (фирменное наименование) и место расположения Оператора;
  - Реквизиты расчётного счёта Оператора;
  - Реквизиты выданных Оператору лицензий;
  - Сведения об Абоненте:
    - Для гражданина: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, место жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность (паспорта);

- Для юридического лица: наименование, место нахождения, основной государственный регистрационный номер (ОГРН), индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН);
  - Для индивидуального предпринимателя: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, место жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность (паспорта), реквизиты свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;
- Срок действия Договора;
  - Согласие (отказ) Абонента на предоставление ему доступа к услугам связи, оказываемым другими операторами связи;
  - Адрес Абонента и способ доставки документов Абоненту;
  - Назначенный Абоненту Абонентский номер из выделенного Оператору ресурса нумерации (географически определяемой зоны нумерации – АВС-номер) либо выделенный Абоненту уникальный код идентификации.
  - Адрес установки оборудования;
  - Вид (тип) оборудования;
  - Схему включения оборудования;
  - Состав оказываемых Услуг;
  - Согласие (отказ) Абонента на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании;
  - Применяемый Тарифный план;
  - Порядок, сроки и форма расчётов;
  - Систему оплаты Услуг;
  - При оказании услуг связи ПДГИ:
    - Используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных;
    - Технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных.
- 5.4. Любое лицо, осуществив доступ в Интернет-магазин Оператора, совершает действия, а именно: знакомится с Услугами, знакомится с Условиями оказания услуг и условиями Договора и, в случае согласия с этими условиями, имея намерения получать Услуги, принимает эти условия и указывает свои персональные данные. Такие действия считаются конклюдентными и приравниваются к письменному заявлению этого лица о заключении договора. Условия Договора считаются принятыми, а сам договор с Оператором считается заключённым в момент подтверждения этим лицом своих действий и принятия Условий оказания услуг и условий Договора путём нажатия клавиш «ОК», «Сохранить» или аналогичных по смыслу на web-интерфейсе Интернет-магазина.
- 5.5. В соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ, Абонент дает Оператору согласие на обработку своих персональных данных, указанных при заключении Договора, а также сообщаемых впоследствии (в отношении Абонентов — юридических лиц — на обработку персональных данных своих сотрудников и представителей, переданных Оператору в связи с заключением и исполнением Договора) и иных сведений о себе как об абоненте Оператора, в том числе, согласие на их сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам для взыскания задолженности), обезличивание, блокирование, уничтожение. Согласие дается с целью надлежащей реализации Оператором своих прав и обязанностей в отношении Абонента, а также проверки выполнения Абонентом условий Договора и применимого законодательства, на срок, предусмотренный законодательством РФ для хранения подобной информации.
- 5.5.1. Предоставляя контактные данные в личном кабинете в т.ч. в рамках принятых прав на программные продукты (оплата программного продукта, его использование), Абонент выражает свое согласие Оператору на обработку персональных данных, содержащихся в личном кабинете, а также на получение рекламной информации по каналам связи (в т.ч. e-mail рассылки), которые предоставлены Абонентом и отражены им в личном кабинете.

5.5.2. При этом Абонент в рамках ст. 432.1 ГК заверяет и гарантирует, что при заполнении контактных данных в личном кабинете не нарушает прав третьих лиц, а в случае такой необходимости Абонентом получены согласия третьих лиц на обработку и передачу персональных данных и получение рекламной информации.

- 5.6. Внесение изменений в настройки и поддержка Услуг через личный кабинет находится в компетенции Абонента и осуществляется им самостоятельно. Информационно-справочная служба Оператора, доступная по телефону: **+7(800)555-55-22**, оказывает Абоненту консультативную помощь по работе с автоматическими службами поддержки Услуг.
- 5.7. Оператор приступает к оказанию Услуг непосредственно после заключения Договора, но не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня оплаты предусмотренной настоящими Условиями. Начисление абонентской платы за пользование Услугами начинается со дня фактического начала оказания услуг. Срок начала оказания услуг/предоставления доступа к услугам/продуктам так же может быть указан Абонентом в онлайн анкете на сайте Оператора. Абонент признает юридическую силу онлайн анкеты и достоверность указанной в ней информации.

## **6. Срок действия Договора**

- 6.1. Договор действует в течение года с момента его подписания, если иное не установлено соглашением Сторон. В случае если ни одна из Сторон в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до истечения срока действия Договора не изъявит желания расторгнуть Договор, Договор считается продленным на каждый последующий год на прежних условиях.
- 6.2. Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному соглашению Сторон. При достижении Сторонами взаимного решения о расторжении Договора последний прекращает свое действие после того, как Стороны подпишут акт об отсутствии друг к другу взаимных претензий.
- 6.3. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных ему Услуг. При этом:
- 6.3.1. Абонент письменно уведомляет Оператора о своём намерении расторгнуть Договор не менее чем за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты прекращения действия Договора.
- 6.4. В случае расторжения Договора по своей инициативе Абонент имеет право обратиться к Оператору с заявлением о возврате средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств в течение 30 (тридцати) дней с момента получения такого заявления.
- 6.5. Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных действующим в Российской Федерации законодательством, настоящими Условиями.

## **РАЗДЕЛ III. ОБЪЁМ, ПЕРЕЧЕНЬ И КАЧЕСТВО УСЛУГ**

### **7. Перечень услуг, оказываемых Абоненту**

- 7.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги, соответствующие условиям выданных Лицензий на услуги связи.
- 7.2. Оператор оказывает Услуги в соответствии с настоящими Условиями оказания услуг.

- 7.3. Услуги оказываются Абоненту в объёме и с параметрами, установленными Бланками заказа.
- 7.4. Заказ на изменение перечня, объёма и параметров Услуг может быть передан Оператору не только в виде Бланка заказа, но и в личном кабинете Абонента, в этом случае изменения вступают в силу, в соответствии с утвержденным Оператором порядком.
- 7.5. Оказание Услуг может сопровождаться с согласия Абонента оказанием Оператором Дополнительных услуг. Перечень Дополнительных услуг, оказываемых Абоненту, определяется условиями Лицензий по связи, возможностями сети связи Оператора и заказами Абонента.
- 7.6. Доступ к Услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи предоставляется Абоненту на условиях, установленных Оператором.
- 7.7. Отдельные Услуги могут оказываться Абоненту при условии соответствия его абонентских устройств специальным техническим требованиям, необходимым для оказания таких Услуг.
- 7.8. Для получения отдельных Услуг Абонент вправе приобрести у Оператора абонентские устройства. При этом абонентские устройства передаются Оператором Абоненту в собственность, а Абонент принимает их и уплачивает Оператору их стоимость.

## **8. Услуги внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи**

- 8.1. Для обеспечения Абонентов доступом к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи (далее по тексту настоящего раздела – «**Дальней связи**») Оператором заключены агентские договоры с лицензированными операторами Дальней связи, как этого требует действующее в Российской Федерации законодательство. На основании этих договоров Оператор действует в рамках выданных ему доверенностей, наделяющих Оператора правом заключать от имени операторов Дальней связи договоры на предоставление Абонентам услуг Дальней связи, формировать и выставлять в адрес Абонентов акты выполненных работ и счета фактуры.
- 8.2. Условия и порядок оказания услуг междугородной и международной телефонной связи изложены в отдельно заключаемых Абонентом с операторами сетей Дальней связи договорах.
- 8.3. Оператор является посредником в расчётах между Абонентами и операторами Дальней связи за полученные Абонентами услуги Дальней связи. Оплата за услуги международной и междугородной телефонной связи производится путем списания денежных средств с лицевого счета Абонента на расчетный счет Оператора связи с целью их дальнейшего перечисления Оператором связи в пользу операторов сетей Дальней связи.
- 8.4. Оператор оставляет за собой право самостоятельно определять пути маршрутизации телефонных вызовов, инициируемых Абонентами по направлениям Дальней связи, непосредственно в момент установления каждого телефонного соединения, основываясь на индивидуальных и оптимальных параметрах качества, существующих по данным автоматического мониторинга сетей операторов Дальней связи (системы Least Cost Routing, Best Quality Routing и пр.).
- 8.5. Подписание Договора и последующее использование Абонентом услуг Дальней связи означает согласие Абонента на доступ к услугам Дальней связи операторов Дальней связи



и на предоставление, как требует того действующее в Российской Федерации законодательство, персональных сведений об Абоненте вышеуказанным операторам Дальней связи.

- 8.6. В случае отсутствия Оператора действующих агентских договоров с операторами внутризонавой связи, Оператор обязуется предоставить сведения об Абоненте и факте заключения договора оператору внутризонавой связи, действующему в субъекте. В этом случае, Абонент производит взаиморасчеты за услуги внутризонавой связи непосредственно с оператором, оказывающим данные услуги.

## **9. Идентификация Абонента и средства взаимодействия с Оператором**

9.1. Идентификаторами Абонента в сети связи Оператора являются:

9.1.1. Абонентский номер.

9.1.2. Уникальный код идентификации

9.1.3. Коды авторизации:

- Персональный Идентификационный Номер (ПИН-код);
- Логин (номер лицевого счёта Абонента может выполнять роль его Логина);
- Пароль;

9.1.4. Прочие идентификаторы, в том числе и выдаваемые Абоненту другими операторами связи.

9.2. Абонентский номер – вызывной номер из ресурса номерной ёмкости Оператора – выдаётся Абоненту на срок действия договора.

9.3. Коды авторизации автоматически формируются биллинговой системой Оператора и выдаются Оператором Абоненту при заключении Договора.

9.4. Коды авторизации используются для обеспечения Абонента авторизованным доступом к автоматическим службам поддержки Услуг – личному кабинету Абонента и доступом к Услугам.

9.5. Любые запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору через электронные средства с использованием кодов авторизации, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии представителя Оператора.

## **10. Качество Услуг**

10.1. Оператор предоставляет Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерыва за исключением необходимых ремонтных и профилактических работ, в соответствии с условиями лицензий на оказание услуг связи.

10.2. Оператор предоставляет Услуги надлежащего качества и с соответствующими эксплуатационными характеристиками, принятыми в отношении оказания услуг электросвязи.

10.3. Качество предоставляемых Абоненту Услуг, в силу конструктивных особенностей сети Оператора, зависит от качества услуг, оказываемых как Абоненту, так и Оператору другими операторами связи.

- 10.4. Оператор осуществляет регулярную проверку качества связи и модернизацию своих технических средств, с целью обеспечения бесперебойного круглосуточного оказания Услуг.

## **11. Абонентские устройства**

- 11.1. Оператор осуществляет продажу абонентских устройств (абонентских терминалов) и другого специализированного оборудования (далее по тексту настоящего раздела «Товар»), необходимого для оказания Услуг.
- 11.2. Продажа Товара Абоненту осуществляется через Интернет-магазин, путем размещения Абонентом заказа на определенное количество и ассортимент Товара либо по телефону Оператора.
- 11.3. При расчетах за Товар применяется авансовая система, оплата производится посредством списания денежных средств в размере стоимости Товара с лицевого счета Абонента.
- 11.4. Доставка Товара осуществляется Оператором по адресу, указанному Абонентом, в течение 14 (четырнадцать) дней с момента списания денежных средств.
- 11.5. Право собственности на Товар переходит к Абоненту с момента подписания товарной накладной Абонентом (уполномоченным представителем Абонента).

## **РАЗДЕЛ IV. РАСЧЁТЫ СТОРОН**

### **12. Цены и тарифы на Услуги**

- 12.1. Тарифы на все виды Услуг определяются Оператором самостоятельно. Для всех Услуг, предоставляемых на территории Российской Федерации, тарифы устанавливаются в рублях, с учетом налога на добавленную стоимость.
- 12.2. Тарифы на Услуги указываются на интернет-сайте Оператора: [www.mango-office.ru](http://www.mango-office.ru).
- 12.3. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять размер тарифов, принципы тарификации, виды тарификации, единицу тарификации и порядок оплаты неполной единицы тарификации при условии предварительного извещения Абонента, сделанного установленными настоящими Условиями способами.
- 12.4. Оператор вправе устанавливать скидки (премии) для Абонентов к действующим тарифным планам, исходя из количества оплаченных Абонентом Услуг и других параметров, связанных с выполнением Абонентом определённых условий настоящего Договора. Скидки (премии) устанавливаются для Абонентов в постоянных или временных акциях, условия которых доводятся до всеобщего сведения установленными настоящими Условиями способами.
- 12.5. Оказанные Услуги тарифицируются исходя из продолжительности соединения, количества потреблённых Услуг, количества хранимой информации по числу единиц тарификации, а также в зависимости от иных условий, определённых Тарифным планом и действующим в Российской Федерации законодательством.
- 12.6. Продолжительность соединения на сети связи Оператора отсчитывается, начиная с 1 (первой) секунды ответа вызываемого абонента или устройства, ответ которого приравнивается к ответу Абонента, и заканчивая моментом подачи сигнала отбоя соединения вызывающим или вызываемым абонентским устройством.

- 12.7. К абонентским устройствам, сигнал которых приравнивается к ответу вызываемого абонента, приравниваются:
- аппаратура передачи данных (модем, терминал голосовой почты и т.п.);
  - факсимильный аппарат;
  - абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;
  - абонентское устройство, оборудованное автоматическим определителем номера;
  - иные абонентские устройства, заменяющие абонента в его отсутствие и обеспечивающие (или имитирующие) обмен информацией;
- 12.8. Для корректного завершения вызова на телефонной сети Абоненту необходимо нажать клавишу окончания вызова в соответствии с инструкцией его абонентского устройства.

### **13. Учёт услуг**

- 13.1. Оператор ведёт непрерывный и сплошной учет объёма оказанных Абоненту Услуг. Начисление или списание средств с лицевого счёта Абонента происходит в режиме реального времени в соответствии с данными, получаемыми от биллинговой системы Оператора.
- 13.2. Абонентская плата начисляется ежедневно, за каждый календарный день, в который Услуги оказаны, в том числе и неполный. Если при очередном списании абонентской платы баланс лицевого счёта Абонента становится равен или меньше порога отключения, предоставление Услуг Абоненту приостанавливается.
- 13.3. Безусловным подтверждением факта оказания Абоненту Услуг является Детализация, формируемая автоматически биллинговой системой Оператора.

### **14. Расчёты сторон**

- 14.1. В расчётах с Абонентами при оплате ими Услуг Оператор использует авансовый метод расчётов.
- 14.2. Абонент вносит на лицевой счет авансовый платеж, с которого Оператор списывает платежи за оказанные Услуги.
- 14.3. Абонент самостоятельно контролирует и поддерживает положительный баланс своего лицевого счета, своевременно производя необходимые авансовые платежи в соответствии с условиями Договора.
- 14.4. Оплата услуг связи может производиться:
- Банковским переводом, с обязательным указанием в платежном поручении назначения платежа «*Предоплата за услуги связи по Счету № <...>, дата счета <...>, номер Лицевого счета или Абонентский номер <...>*». Моментом получения платежа является момент отражения кредитным учреждением, обслуживающим Оператора, транзакции в системе банк-клиент при зачислении денежных средств на расчетный счёт Оператора.
  - Через платежные терминалы и системы моментальных платежей: Объединённая система моментальных платежей (QIWI), Киберплат, Элекснет и проч. Моментом получения платежа считается момент, когда информационная система Оператора получила от платежной системы автоматическое электронное сообщение о приёме наличных денежных средств от Абонента.
  - Через системы электронных платежей: Яндекс-деньги, WebMoney и проч. Моментом получения платежа считается момент, когда информационная система Оператора получила от системы электронных платежей автоматическое электронное сообщение об осуществлении Абонентом транзакции по переводу электронной наличности.

- Через систему Интернет-эквайринга посредством использования банковских карт VISA, MasterCard, JCB, Diners Club. Моментом получения платежа считается момент, когда информационная система Оператора получила от процессингового центра автоматическое электронное сообщение об осуществлении Абонентом транзакции по переводу электронной наличности.
- 14.5. Абоненты – держатели банковских карт VISA, MasterCard, JCB, Diners Club, – осуществив авторизованный доступ к соответствующему разделу биллинговой системы Оператора, являющейся автоматической службой поддержки Услуг, получают возможность пополнить свой лицевой счёт, осуществив перевод электронной наличности Оператору. Для осуществления такого платежа на интерфейсе системы Интернет-эквайринга Абоненту необходимо указать:
- Абонентский номер получателя услуги (в 10-значном формате)/лицевой счёт Абонента.
  - Сумму платежа (рубли без копеек).
  - Имя и Фамилию держателя карты.
  - Страну проживания держателя карты.
  - Город проживания держателя карты.
  - Почтовый адрес держателя карты.
  - Адрес электронной почты.
  - Контактный телефон держателя карты.
  - Тип банковской карты.
  - Номер банковской карты.
  - Срок действия банковской карты.
  - Код CVC2/CVV2 (специальный трехзначный код, который находится на обратной стороне банковской карты).
  - Название банка-эмитента.

По результатам зачисления денежных средств на лицевой счёт Абонента, Держателю карты на адрес электронной почты, указанный при оплате, поступит платежный документ. Информацию о платеже Держатель карты может распечатать на платежной странице. Для всех платежей, осуществляемых через систему Интернет-эквайринга, соблюдаются следующие условия:

- 14.5.1. Перечисляемые средства зачисляются на лицевой счёт Абонента без взимания комиссии.
- 14.5.2. Доступны только транзакции по картам, эмбоссированным в России, странах СНГ и Европе, и только для транзакций из этих стран.
- 14.5.3. Ограничение по суммам – не более 15000 (пятнадцати тысяч) рублей за одну транзакцию.

## **15. Документы**

- 15.1. Учётные документы формируются биллинговой системой Оператора автоматически на основании Детализации за соответствующий расчётный период.
- 15.2. Акт выполненных работ и счет-фактура выставляются на последнее число текущего месяца в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- 15.3. Абонент имеет возможность самостоятельно в режиме реального времени посредством личного кабинета:
  - Контролировать состояние реестра поступивших платежей и пополнений лицевого счёта.

- Просматривать, скачивать из биллинговой системы в электронном виде и распечатывать детализацию за любой требуемый учётный период.
  - Формировать и распечатывать счёт на оплату (инвойс) на любую сумму.
  - Формировать и распечатывать платёжное поручение на оплату любой суммы через отделения Сбербанка РФ (для физических лиц).
  - Скачивать из биллинговой системы в электронном виде и распечатывать счета-фактуры за любой требуемый учётный период.
  - Формировать, скачивать из биллинговой системы в электронном виде и распечатывать акты оказания услуг и акты сверки за любой требуемый учётный период.
- 15.4. Если Абонент является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, Оператор по окончании каждого расчётного периода формирует и направляет в адрес Абонента следующие документы:
- Счёт-фактуру;
  - Акт выполненных работ;
- 15.5. Акт сверки формируется и высылается в адрес Абонента по дополнительному требованию Абонента.
- 15.6. Абонент имеет возможность запросить детализацию исходящих звонков за период от 1 (одного) календарного дня до 6 (шести) месяцев, предшествующих текущей дате. Предоставление Абоненту детализации на бумажном носителе и дубликатов документов, указанных в пункте 15.2. настоящих Условий, является дополнительной услугой Оператора, оказываемой за отдельную стоимость.

## **РАЗДЕЛ V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **16. Права Абонента**

#### **16.1. Абонент имеет право:**

- 16.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых Услугах, условиях действия Договора, применяемых тарифных планах.
- 16.1.2. Получать по согласованию с Оператором и за отдельную плату детализацию по всем видам Услуг.
- 16.2. Абонент имеет право осуществлять авторизованный доступ к разделам биллинговой системы Оператора, являющимся автоматическими службами поддержки Услуг (личный кабинет Абонента). При этом Абонент согласен с тем, что все его самостоятельные действия в автоматических службах поддержки Услуг, в том числе: смена собственных персональных данных, смена первоначально выбранного тарифного плана, изменение индивидуальных настроек Услуг, заказ и получения доступа к Услугам, в том числе и к платным и т.п., являются распоряжениями Абонента, данными Оператору с просьбой изменить условия действующего Договора. Каждое такое распоряжение приравнивается к письменному заявлению Абонента, которое после подтверждения Абонентом своих действий, сделанного путём нажатия клавиш «ОК», «Сохранить» или аналогичных по смыслу на интерфейсах автоматических служб поддержки Услуг, принимается Оператором и влечет изменение условий действующего Договора.

### **17. Обязанности Абонента**

- 17.1. Абонент обязан:
- 17.1.1. Соблюдать положения настоящих Условий и других соглашений Сторон.
- 17.1.2. Использовать абонентские устройства (абонентские терминалы), отвечающие требованиям, установленным Оператором, в соответствии с существующей инструкцией по их эксплуатации и с учетом особых распоряжений и правил, действующих на определенной территории. Содержать абонентские устройства в исправном состоянии. Предпринимать меры по защите абонентских устройств от вредоносного программного обеспечения. Соблюдать правила пользования абонентскими устройствами.
- 17.1.3. Абонент-юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель предоставляет Оператору при заключении Договора и в дальнейшем, не позднее 10 (десятого) числа первого месяца каждого квартала, заверенный уполномоченным представителем Абонента список лиц, использующих абонентское устройство, в котором указаны их фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность.
- 17.1.4. Поддерживать на своём лицевом счёте баланс, превышающий порог отключения, если он предусмотрен тарифным планом. В полном объёме и в сроки, установленные настоящим договором, вносить предоплату Оператору за Услуги и своевременно погашать задолженность в случае её возникновения.
- 17.1.5. Для всех кодов авторизации, выданных Оператором Абоненту при заключении Договора, соблюдать режим коммерческой тайны и принимать меры по ограничению к ним доступа третьих лиц. Незамедлительно сообщать Оператору об утере (разглашении) кодов авторизации.
- 17.2. При заключении договора Абонент обязан предоставить Оператору достоверные сведения о своих персональных данных.
- 17.3. В случае заключения Договора на оказание услуг связи вне офиса Оператора, в том числе через Интернет-магазин Оператора (или при подключении дополнительных абонентских номеров через Интернет-магазин Оператора), Абонент обязан не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента заключения/изменения Договора передать Оператору подписанный оригинал Договора с обязательным указанием собственных персональных данных, и оригинал заполненной и подписанной формы Бланка заказа. Договор об оказании услуг связи, заключаемый через Интернет-магазин Оператора, вступает в силу при условии получения Оператором от Абонента экземпляра подписанного договора. Оператор вправе не оказывать услуги/приостановить оказание при отсутствии надлежащим образом оформленного договора.
- 17.4. Абонент обязан не производить какие-либо несанкционированные действия в сети Оператора, в том числе направленные на получение несанкционированного доступа к персональным данным других Абонентов, к базам данных Оператора, к программному обеспечению Оператора, модифицирование которого может создать угрозу нормального функционирования сети Оператора, не совершать иных действий, могущих нанести вред Оператору связи, другим Абонентам и/или третьим лицам.
- 17.5. Абонент не должен злоупотреблять правами, предоставленными ему по Договору, в том числе не использовать Услуги для совершения противоправных действий.
- 17.6. Абонент осознаёт коммерческую ценность кодов авторизации в силу их неизвестности третьим лицам и обязуется соблюдать для полученных кодов авторизации режим

коммерческой тайны. Оператор не несет ответственности за убытки, причиненные Абоненту и возникшие в результате известности кодов авторизации третьим лицам.

- 17.7. Абонент обязан использовать Услуги исключительно для нужд конечного потребителя услуг электросвязи, но не для извлечения прибыли другими операторами связи путем продажи трафика, обслуживания средств коллективного доступа или осуществления иных форм межоператорского взаимодействия.
- 17.8. В случае возникновения у Абонента аварийных ситуаций, перерывов в оказании услуги, или ухудшения качества Услуг Абонент должен обращаться в информационно-справочную службу Оператора по телефону: **+7(800)555-55-22**.

## **18. Права Оператора**

### **18.1. Оператор вправе:**

- 18.1.1. Отказаться от заключения или исполнения Договора в случае отсутствия технической возможности оказания услуг и/или в случае использования Абонентом абонентского устройства, не соответствующего установленным Оператором требованиям.
- 18.1.2. В одностороннем порядке вносить изменения и/или дополнения в Договор, Условия оказания услуг с предварительным уведомлением Абонента при помощи средств массовой информации и/или иным доступным для Оператора способом, установленным настоящими Условиями, но не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты вступления таких изменений в силу.
- 18.1.3. В одностороннем порядке инициировать предоставление Абоненту дополнительной информации путём уведомления Абонента в текстовом или голосовом виде и/или посредством рассылки электронной почты или факсимильных сообщений.
- 18.1.4. В одностороннем порядке заменить абонентский номер в случае, если продолжение оказания Услуг с использованием предоставленного первоначально абонентского номера невозможно, но предварительно уведомив Абонента не позднее чем за 60 (шестьдесят) дней до указанного изменения. Такая замена абонентского номера производится бесплатно.
- 18.1.5. Приостановить оказание Услуг по Договору вплоть до момента выполнения Абонентом требований по устранению следующих нарушений:
  - Несвоевременное внесение Абонентом платежей за получаемые им Услуги и недостаточность средств на лицевом счёте Абонента (баланс лицевого счёта нулевой или меньше порога отключения).
  - Непредоставление Абонентом в ходе заключения Договора оригинала заполненной и подписанной формы Бланка заказа и подписанного оригинала Договора, а также непредоставление или предоставление недостоверных сведений о себе.
  - Подключение Абонентом абонентских устройств или установки программного обеспечения, не соответствующих установленным требованиям и нарушающим работу сети Оператора, что отражается на качестве Услуг.
  - Совершение Абонентом действий, представляющих опасность для должного функционирования сети или оборудования Оператора.

- Причинение вреда Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам, а также иные случаи злоупотребления Абонентом правами, предоставленными ему настоящими Условиями и Договором.
- Установление Оператором факта использования Услуг не для нужд конечных потребителей услуг электросвязи, а для извлечения прибыли другими операторами связи путем продажи трафика, осуществления серийного доступа к модемному пулу, обслуживания средств коллективного доступа или осуществления иных форм межоператорского взаимодействия.
- Совершение Абонентом действий, имеющих признаки уголовного преступления (мошенничество и т.д.) или административного проступка по обоснованному постановлению органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, постановлению прокурора или по решению суда.
- Неисполнение Абонентом обязательств, налагаемых на него действующим в Российской Федерации законодательством, как на потребителя услуг электросвязи.

После приостановления оказания Услуг абонентские номера, выделенные ранее Абоненту, резервируются за ним на срок не более чем на 30 (тридцать) календарных дней или, по усмотрению Оператора, вплоть до принятия Абонентом мер по устранению причин, приведших к приостановлению. В течение всего срока приостановления оказания Услуг и резервирования абонентского номера Оператор продолжает начислять абонентскую плату на лицевой счёт Абонента. Если в течение указанного срока Абонент не устранил причины приостановления, то абонентский номер снимается с резервирования и Договор считается расторгнутым. При этом Оператор оставляет за собой право передать абонентский номер любому другому лицу без дополнительного уведомления об этом Абонента. При наличии задолженности Абонента у Оператора возникает право на ее взыскание в установленном законодательством порядке.

- 18.1.6. Приостанавливать обслуживание Абонента на период проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.
- 18.1.7. Требовать от Абонента исполнения условий Договора и действующего законодательства Российской Федерации.
- 18.1.8. Оператор не гарантирует:
- Возможности информационного обмена с теми узлами и серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;
  - Абсолютной бесперебойности доступа к Услугам;
- 18.1.9. Осуществлять иные действия, предусмотренные (либо не запрещенные) Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

## **19. Обязанности Оператора**

- 19.1. Оператор должен предоставлять Абоненту или любому иному лицу необходимую для заключения и исполнения Договора информацию путем размещения ее на web-сайтах Оператора и/или в офисах обслуживания Оператора, и/или по телефону доступа к информационно-справочной службе Оператора +7(800)555-55-22, и/или в уполномоченных Оператором местах работы с абонентами, а также иными способами. Оператор не несет ответственности, если Абонент или иное любое лицо по своей воле не воспользовались возможностью получения необходимой им информации из указанных источников.



- 19.2. Оператор связи обязан обеспечить защиту персональных данных Абонентов и тайну телефонных переговоров, передаваемых по сети связи Оператора в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 19.3. Оператор оказывает бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги, включая:
- предоставление информации о тарифах на Услуги;
  - предоставление информации о состоянии лицевого счёта Абонента, в том числе о задолженности по оплате Услуг;
  - осуществление приёма информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;
- 19.4. Оператор бесплатно и круглосуточно обеспечивает Абоненту возможность вызова экстренных оперативных служб на территории оказания услуг связи, посредством набора номеров или номера, единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы (служб). Правила набора указанных номеров размещены на Интернет-сайте Оператора [www.mango-office.ru](http://www.mango-office.ru). При этом Оператор не несет ответственности за деятельность таких экстренных служб и не отвечает за своевременность их действий и качество.
- 19.5. Оператор предоставляет Абонентам иную дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг.
- 19.6. Оператор устраняет неисправности, препятствующие пользованию Услугами, в установленные внутренними локальными документами Оператора сроки.
- 19.7. Оператор охраняет как конфиденциальную любую информацию об Абоненте, полученную им в результате исполнения Договора - как в течение всего срока исполнения Договора, так и в течение трех лет после его расторжения.

## **РАЗДЕЛ VI. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

### **20. Ответственность Сторон**

- 20.1. Каждая из Сторон несет ответственность перед другой Стороной за ущерб, причиненный неисполнением, или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, с учетом условий возникновения ответственности и ограничения ее пределов, указанных в настоящих Условиях.
- 20.2. Ответственность Оператора, если таковая будет иметь место вследствие перерывов в оказании Услуг по вине Оператора, включая временное снижение качества связи и/или отказ технических средств, не может превышать сумму абонентской платы, приходящуюся на время фактического неоказания Услуг. Факт невозможности получения Услуг Абонентом должен быть подтвержден документально.
- 20.3. Оператор несет ответственность перед Абонентом за ущерб, причиненный перерывом в оказании Услуг, наступившим по вине Оператора, в виде скидки при оплате Абонентом очередного счета в размере 1/720 (одной семьсот двадцатой) от размера абонентской платы за каждый неполный час перерыва в оказании Услуг по вине Оператора.
- 20.4. Оператор предварительно уведомляет Абонента установленными настоящими Условиями способами о планируемых профилактических и регламентных работах. Максимальное

время проведения таких работ составляет 4 (четыре) часа в месяц. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг.

- 20.5. По косвенному ущербу или выгоде, упущенной Абонентом, Оператор ответственности не несет.
- 20.6. Оператор не несет ответственности за перерывы связи, обусловленные:
- Самостоятельной установкой Абонентом и эксплуатацией или техническим обслуживанием любых каналов и средств связи, не согласованных с Оператором, не сертифицированного оборудования или нелегального программного обеспечения, а также приёмом или передачей информации посредством таких каналов и средств связи, оборудования или программного обеспечения.
  - Состоянием сетей связи других операторов телефонной связи, пейджинговой связи, сотовой подвижной связи, интернет-провайдеров, прочих лиц, которые находятся вне компетенции Оператора связи.
  - Использованием Услуги для извлечения прибыли другими операторами связи путем продажи трафика, обслуживания средств коллективного доступа или осуществления иных форм межоператорского взаимодействия.
- 20.7. Оператор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Абонентом, если будет доказано, что перерыв связи произошел по вине Абонента.
- 20.8. Оператор не несет ответственности за понесённый Абонентом ущерб, который вызван утратой Абонентом кодов авторизации, либо несоблюдением Абонентом режима коммерческой тайны для кодов авторизации.
- 20.9. Оператор не несет ответственности в случае, если качество предоставляемых Абоненту Услуг в силу технологических и конструктивных особенностей сети зависит от устойчивости, надежности функционирования сетей и средств связи других операторов связи, качества услуг присоединения и пропуска трафика, предоставляемых Оператору, а также от качества услуг третьих лиц.
- 20.10. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, диверсии или изменений законодательства Российской Федерации, возникших после заключения Договора, при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение договорных обязательств.
- 20.11. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, срок исполнения договорных обязательств соразмерно откладывается на время действия соответствующих обстоятельств.
- 20.12. В тех случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы действуют более двух месяцев или когда при наступлении таких обстоятельств есть основания полагать, что они будут действовать более этого срока, стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для них способов исполнения Договора, и достижения соответствующей договоренности.
21. Антикоррупционная оговорка (антикоррупционная политика)
- 21.1. При исполнении своих обязательств по Договору стороны, их работники, представители и аффилированные лица не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату денежных средств или иных ценностей любым лицам, чтобы оказать влияние на их действия или решения с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или с иными противоправными целями. Также стороны, их работники, представители и

- аффилированные лица при исполнении Договора не осуществляют действия, квалифицируемые российским законодательством как вымогательство взятки или предмета коммерческого подкупа, коммерческий подкуп, посредничество в коммерческом подкупе, дача или получение взятки, посредничество во взяточничестве, злоупотребление должностными полномочиями, незаконное вознаграждение от имени юридического лица.
- 21.2. Заключая Договор, Абонент подтверждает свою готовность соблюдать требования антикоррупционной политики, а также подтверждает, что он ознакомился с политикой, удостоверяет и гарантирует, что он полностью понимает положения политики, и обязуется обеспечивать соблюдение требования политики как со своей стороны, так и со стороны Аффилированных с ним физических и юридических лиц, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов.
- 21.3. В случае возникновения у стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение условий настоящей политики она обязуется незамедлительно уведомить другую сторону в письменной форме. В уведомлении нужно указать факты или предоставить материалы, подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение. После получения уведомления сторона, в адрес которой оно направлено, в течение 10 календарных дней направляет ответ, что нарушения не произошло или не произойдет.
- 21.4. Исполнение обязательств по Договору приостанавливается с момента направления стороной уведомления, указанного в п. 21.3. настоящих Условий, до момента получения ответа.
- 21.5. Если подтвердилось нарушение другой стороной обязательств, указанных в п. 21.1.-21.3. настоящих Условий, либо не был получен ответ на уведомление, сторона имеет право отказаться от Договора в одностороннем порядке, направив письменное уведомление о расторжении.
- 22. Обязательные требования по информационной безопасности и защите от взлома персональных данных**
- 22.1. Пароль SIP-ID является конфиденциальным и не подлежит разглашению третьим лицам, в т. ч. и сотрудникам Оператора. Пароль SIP-ID должен отвечать требованиям безопасности к паролям\*.
- 22.2. При вводе данных SIP-ID в программе Mango-Talker, VoIP-шлюзах, программных или аппаратных SIP-телефонах необходимо удостовериться, что эти данные не станут доступны третьим лицам.
- 22.3. При использовании SIP-ID в программном телефоне Mango-Talker или иных программных телефонах, а также при настройке оборудования с персонального компьютера необходимо быть уверенным, что компьютер обладает антивирусной защитой от различных троянских программ и вирусов.
- 22.4. Производить изменение пароля SIP-ID не реже одного раза в месяц.
- 22.5. 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\*. При наличии возможности запрета доступа к web-интерфейсу с внешних IP-адресов (со стороны WAN-порта) – запретить такой доступ.
- 22.6. В случае наличия Telnet - интерфейса у VoIP-устройства, его необходимо отключить либо установить устойчивый к взлому пароль\*.
- 22.7. В зависимости от модели оборудования ограничить доступ к устройству только с адресного пространства Оператора, с которого разрешается принимать запросы.
- 22.8. Не сообщать третьим лицам, в т. ч. и сотрудникам Оператора логин и пароль для доступа к web-интерфейсу Манго-Офис и доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи.

- 22.9. Произвести настройки для взаимодействия по протоколу SIP только с SIP-Proxy Оператора, если настройки оборудования Абонента или ПО предоставляют такую возможность.
- 22.10. При помощи личного кабинета Абонента заблокировать направления, на которые не будут осуществляться вызовы.
- 22.11. При подключении оборудования на внешний IP-адрес сменить локальный порт по умолчанию 5060 на любой другой (желательно выше 6000).
- 22.12. При помощи личного кабинета Абонента настроить запрет авторизации VoIP оборудования со всех IP-адресов, кроме указанных Абонентом в качестве разрешенных к подключению.

В случае подозрения во взломе оборудования или в несанкционированном использовании логинов и паролей третьими лицами, Абоненту необходимо незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Оператора и произвести блокировку скомпрометированных учетных записей.

По факту обращения Абонента оформляется заявка, при создании которой до блокировки учетных записей Абонент предоставляет в техническую поддержку Оператора конфигурационные файлы от взломанного устройства, содержимое лог-файлов при их наличии, а так же иную информацию (например, логи брандмауэра и т.п.). Непредставление указанной информации приводит к увеличению сроков рассмотрения заявок.

\*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.)

Невыполнение хотя бы одного из требований означает полную ответственность Абонента за свои данные.

**23. Уведомления Сторон**

- 23.1. Любые сообщения или уведомления в адрес Оператора, сделанные Абонентом с целью исполнения Договора, должны составляться в письменном виде и направляться по электронной почте или факсом в адрес Оператора. Все уведомления или сообщения должны также дополнительно подтверждаться в течение 7 (семи) дней (по дате квитанции почтовой организации) курьерской или заказной почтой.
- 23.2. Любые сообщения или уведомления в адрес конкретного Абонента, сделанные Оператором с целью исполнения Договора, должны составляться в письменном виде и направляться по электронной почте или факсом в адрес Абонента. Все уведомления или сообщения могут также дополнительно подтверждаться в течение 7 (семи) дней (по дате квитанции почтовой организации) курьерской или заказной почтой.
- 23.3. Любые сообщения или уведомления, сделанные Оператором с целью исполнения Договора, и направленные в адрес одновременно всех Абонентов или в адрес неопределённого числа любых иных лиц, составляются путём размещения информации на

web-сайтах Оператора и/или в офисах обслуживания Оператора, и/или через информационно-справочную службу Оператора: +7(800)555-55-22, и/или в уполномоченных Оператором местах работы с абонентами, а также иными общепринятым способом.

- 23.4. Оператор не несет ответственности, если Абонент или любое иное лицо по своей воле не воспользовались возможностью получать необходимую им информацию из указанных источников.

## **24. Порядок предъявления претензий и исков**

- 24.1. Рассмотрение претензии Абонента осуществляется в порядке, установленным действующим в Российской Федерации законодательством.
- 24.2. Абонент вправе обжаловать любые решения и действия (бездействие) Оператора, касающиеся оказания Услуг. При этом Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию.
- 24.3. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день её поступления Оператору. Книга жалоб и предложений Оператора находится в офисах обслуживания и выдаётся Абоненту по его первому требованию.
- 24.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг телефонной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета.
- 24.5. К претензии прилагаются копия Договора и Бланка заказа, а также иные документы, необходимые для рассмотрения претензии по существу, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору.
- 24.6. Претензия рассматривается Оператором в срок, предусмотренный законодательством.
- 24.7. Ответ о результатах рассмотрения Оператором претензии направляется предъявившему ее Абоненту в письменной форме.
- 24.8. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению Оператором в разумный срок.
- 24.9. В случае признания Оператором требований Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги телефонной связи денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от оказания Услуг, обоснованными, такие требования подлежат удовлетворению в десятидневный срок от даты принятия Оператором решения об удовлетворении претензии.
- 24.10. При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд по месту расположения Оператора или его филиала, иного обособленного подразделения.
- 24.11. Спор может быть передан на рассмотрение судебной инстанции лишь после соблюдения претензионного порядка его решения.
- 24.12. Рассмотрение споров о защите прав потребителей производится в суде в соответствии с действующим в Российской Федерации законодательством. Рассмотрение споров между

Сторонами осуществляется в судебном порядке по месту нахождения Оператора или его филиала и/или иного обособленного подразделения.

## **25. Порядок изменения Условий**

- 25.1. Условия оказания услуг могут быть изменены, уточнены, дополнены Оператором и должны быть надлежащим образом утверждены им.
  - 25.2. Текст Условия оказания услуг содержится в офисах продаж и обслуживания, по месту нахождения Оператора или его филиала, иного обособленного подразделения. Текст Условий оказания услуг поддерживается и постоянно обновляется Оператором на web-сайтах Оператора: [www.mango-office.ru](http://www.mango-office.ru).
  - 25.3. Абонент информируется об Условиях оказания услуг. Настоящим устанавливается, что уведомлением об изменении настоящих Условий является опубликование текста Условий на web-сайтах Оператора: [www.mango-office.ru](http://www.mango-office.ru), а также доведение указанных условий до всеобщего сведения в офисах продаж и обслуживания, по месту нахождения Оператора или его филиала и/или иного обособленного подразделения не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.
  - 25.4. Если Абонент не отправил в адрес Оператора в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента опубликования Условий отказ от принятия изменений Условий, такие условия считаются принятыми Абонентом.
  - 25.5. Если после вступления изменений в силу Абонент продолжил пользоваться Услугами, оказываемыми Оператором, изменения считаются принятыми Абонентом.
-