

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА О ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ

### 1. Термины и определения

- 1.1. **Оферта** – публичное предложение физическим, юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям (далее – Абоненты) заключить с Оператором договор об оказании услуг связи на указанных ниже условиях и может быть принято Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом;
- 1.2. **Акцепт** – полное и безоговорочное принятие условий настоящей Оферты, осуществленное в соответствии с условиями, установленными п.2.2. Оферты;
- 1.3. **Оператор** – Общество с ограниченной ответственностью «Манго Телеком», оказывающее услуги связи на условиях лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи. Полный перечень лицензий указан на сайте Оператора [https://www.mango-office.ru/support/klientskoe\\_obslyuzhivanie/litsenzii/](https://www.mango-office.ru/support/klientskoe_obslyuzhivanie/litsenzii/);
- 1.4. **Услуги связи** - оказываемые Оператором услуги местной, внутризонавой телефонной связи и/или услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- 1.5. **Абонент** - физическое лицо, 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;
- 1.6. **Личный кабинет Абонента** - раздел биллинговой системы Оператора, к которому Абонент получает доступ после регистрации и заключения договора об оказании услуг связи. Является автоматической службой поддержки Услуг, в которых Абонент совершает самостоятельные действия: получает и корректирует персональную информацию, 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.

### 2. Заключение Договора

- 2.1. Совершение Абонентом действий по выполнению указанных в настоящей Оферте условий Договора в соответствии с п.3 ст.438 ГК РФ является её полным и безоговорочным Акцептом.
- 2.2. Условия Оферты доступны для Абонента в Личном кабинете, после прохождения процедуры идентификации и проверки документов, предусмотренных законодательством для конкретного вида услуг. Заключением договора (акцептом Оферты) является согласие Абонента с условиями Оферты, выраженное посредством нажатия соответствующей кнопки в интерфейсе Личного кабинета Абонентом, либо лицом, уполномоченным Абонентом на заключение подобных договоров.
- 2.3. Акцепт признается полным и безоговорочным и может быть принят Абонентом не иначе, как путем присоединения к нему в целом. Осуществляя действия, указанные в п. 2.2. настоящей Оферты, Абонент соглашается со всеми условиями оказания и оплаты Услуг, которые предусмотрены настоящей Офертой.
- 2.4. Оператор имеет право на изменение Оферты в одностороннем порядке путём размещения изменённого текста Оферты на сайте Оператора, с указанием даты вступления в силу текущей редакции, не менее чем за 10 календарных дней до этой даты. Абонент самостоятельно и регулярно следит за такими изменениями и несёт риск последствий не ознакомления с ними. Продолжение пользования Услугами после вступления новой редакции оферты в силу рассматривается как согласие Абонента с внесенными изменениями.

### **3. Регулирование**

- 3.1. Заключенный в соответствии с настоящей Офертой Договор подлежат исполнению и толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.2. Условия Оферты 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 (Постановление Правительства РФ от 23.01.2006 № 32) и другими законодательными актами, регулирующими отношения Сторон в ходе оказания Услуг.
- 3.3. Ни одна из Сторон не может переуступить свои права и обязанности по Договору без согласия другой Стороны.
- 3.4. Взаимоотношения Оператора связи с Абонентом, возникающие при оказании услуг связи на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

### **4. Сведения об Абоненте**

- 4.1. Идентификация Абонента в личном кабинете осуществляется путем предоставления Абонентом в электронном виде копий следующих документов:
  - 4.1.1. Лицо, уполномоченное на совершение действий в интересах юридического лица, представляет:
    - Доверенность на представление интересов юридического лица при заключении Договора или соответствующее решение единоличного исполнительного органа;
    - Копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
  - 4.1.2. Индивидуальный предприниматель представляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт), а также копию свидетельства о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя.
  - 4.1.3. Физические лица представляют 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. Предоставление Абоненту дубликатов учетных документов является дополнительной услугой Оператора, оказываемой за отдельную стоимость.
- 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.
- 4.4. 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.

- 4.5. 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.
- 4.6. Оператор приступает к оказанию Услуг непосредственно после заключения Договора, но не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня оплаты, предусмотренной Договором. Начисление абонентской платы за пользование Услугами начинается со дня фактического начала оказания услуг.

## **5. Срок действия Договора**

- 5.1. Договор вступает в силу с момента акцепта Абонентом настоящей Оферты, и действует неопределенный срок до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.
- 5.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных ему Услуг. При этом:
  - 5.2.1. Абонент письменно уведомляет Оператора о своём намерении расторгнуть Договор не менее чем за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты прекращения действия Договора.
- 5.3. 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.
- 5.4. Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных действующим в Российской Федерации законодательством, настоящим Договором.

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

- 6.1. Услуги оказываются Абоненту в объёме и с параметрами, указанными в Личном кабинете.
- 6.2. Изменения перечня, объёма и параметров Услуг производятся Абонентом в личном кабинете и вступают в силу, в соответствии с утвержденным Оператором порядком.
- 6.3. Оказание Услуг может сопровождаться с согласия Абонента оказанием Оператором Дополнительных услуг. Перечень Дополнительных услуг, оказываемых Абоненту, определяется условиями лицензий на оказание услуг связи, возможностями сети связи Оператора и заказами Абонента.
- 6.4. Доступ к Услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи предоставляется Абоненту на условиях, установленных Оператором.
- 6.5. Отдельные Услуги могут оказываться Абоненту при условии соответствия его абонентских устройств специальным техническим требованиям, необходимым для оказания таких Услуг.
- 6.6. 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.

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

- 7.1. 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.
- 7.2. Согласие Абонента на заключение договора об оказании услуг междугородной и международной телефонной связи может быть выражено путем заключения договора в письменной форме либо путем совершения конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление Абонента в отношении заключения такого договора. К таким действиям относится совершение Абонентом следующих действий: набор с пользовательского оборудования префиксов, кодов города/страны, в установленном Оператором порядке, и абонентского номера вызываемого абонента.
  - 7.3. Оператор является посредником в расчётах между Абонентами и операторами Дальней связи за полученные Абонентами услуги Дальней связи. Оплата за услуги междугородной и международной 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.
  - 7.4. 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.).
  - 7.5. 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. Идентификация Абонента и средства взаимодействия с Оператором**

- 8.1. Идентификаторами Абонента в сети связи Оператора являются:
  - 8.1.1. Абонентский номер.
  - 8.1.2. Уникальный код идентификации
  - 8.1.3. Коды авторизации:
    - Персональный Идентификационный Номер (ПИН-код);
    - Логин (номер лицевого счёта Абонента может выполнять роль его Логина);
    - Пароль;
  - 8.1.4. Прочие идентификаторы, в том числе и выдаваемые Абоненту другими операторами связи.
- 8.2. Абонентский номер – вызывной номер из ресурса номерной ёмкости Оператора – выдаётся Абоненту на срок действия договора.
- 8.3. Коды авторизации автоматически формируются биллинговой системой Оператора и выдаются Оператором Абоненту при заключении Договора.
- 8.4. Коды авторизации используются для обеспечения Абонента авторизованным доступом к автоматическим службам поддержки Услуг – личному кабинету Абонента и доступом к Услугам.
- 8.5. 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.

## **9. Качество Услуг**

- 9.1. Оператор предоставляет Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерыва за исключением необходимых ремонтных и профилактических работ, в соответствии с условиями лицензий на оказание услуг связи.
- 9.2. Оператор предоставляет Услуги надлежащего качества и с соответствующими эксплуатационными характеристиками, принятыми в отношении оказания услуг электросвязи.

- 9.3. Качество предоставляемых Абоненту Услуг, в силу конструктивных особенностей сети Оператора, зависит от качества услуг, оказываемых как Абоненту, так и Оператору другими операторами связи.
- 9.4. Оператор осуществляет регулярную проверку качества связи и модернизацию своих технических средств, с целью обеспечения бесперебойного круглосуточного оказания Услуг.

## **10. Цены и тарифы на Услуги**

- 10.1. 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.
- 10.2. Тарифы на Услуги указываются на интернет-сайте Оператора: [www.mango-office.ru](http://www.mango-office.ru).\*
- 10.3. 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 Договором способами.
- 10.4. Оказанные Услуги тарифицируются исходя из продолжительности соединения, количества потребленных Услуг, количества хранимой информации по числу единиц тарификации, а также в зависимости от иных условий, определенных Тарифным планом и действующим в Российской Федерации законодательством.
- 10.5. 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.
- 10.6. 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;
- 10.7. Для корректного завершения вызова на телефонной сети Абоненту необходимо нажать клавишу окончания вызова в соответствии с инструкцией его абонентского устройства.

## **11. Учёт услуг**

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. Безусловным подтверждением факта оказания Абоненту Услуг является Детализация, формируемая автоматически биллинговой системой Оператора.

## **12. Расчёты сторон**

- 12.1. В расчётах с Абонентами при оплате ими Услуг Оператор использует авансовый метод расчётов.
- 12.2. Абонент вносит на лицевой счет авансовый платеж, с которого Оператор списывает платежи за оказанные Услуги.

12.3. Абонент самостоятельно контролирует и поддерживает положительный баланс своего лицевого счета, своевременно производя необходимые авансовые платежи в соответствии с условиями Договора.

### **13. Документы**

13.1. Учётные документы формируются биллинговой системой Оператора автоматически на основании Детализации за соответствующий расчётный период.

13.2. Акт выполненных работ/универсальный передаточный документ и счет-фактура выставляются на последнее число текущего месяца в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

13.3. 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.

13.4. 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/универсальный передаточный документ;

13.5. Акт сверки формируется и высылается в адрес Абонента по дополнительному требованию Абонента.

13.6. 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.

### **14. Права Абонента**

14.1. Абонент имеет право:

14.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых Услугах, условиях действия Договора, применяемых тарифных планах.

14.1.2. Получать по согласованию с Оператором и за отдельную плату детализацию по всем видам Услуг.

14.2. 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.

## **15. Обязанности Абонента**

- 15.1. Абонент обязан:
  - 15.1.1. Соблюдать условия Оферты.
  - 15.1.2. 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.
  - 15.1.3. Предоставлять Оператору в течение 15 дней со дня заключения договора достоверные сведения о лицах, использующих оборудование абонента - юридического лица (индивидуального предпринимателя), содержащие фамилии, имена, отчества (при наличии), даты рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, или код подразделения), а в случае смены лиц, использующих оборудование юридического лица, - предоставлять соответствующие достоверные сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда ему стало известно о таком изменении.
  - 15.1.4. 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.
  - 15.1.5. 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.
- 15.2. Абонент обязан предоставить Оператору достоверные сведения о своих персональных данных.
- 15.3. 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.
- 15.4. Абонент не должен злоупотреблять правами, предоставленными ему по Договору, в том числе не использовать Услуги для совершения противоправных действий.
- 15.5. 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.
- 15.6. 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.
- 15.7. 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**.

## **16. Права Оператора**

- 16.1. Оператор вправе:
  - 16.1.1. 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.

- 16.1.2. 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.
- 16.1.3. 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.
- 16.1.4. Приостановить оказание Услуг 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).
- 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 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.

- 16.1.5. Приостанавливать обслуживание Абонента на период проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.
- 16.1.6. Установить ограничение исходящих вызовов до количества 1 вызов/1 мин., при превышении порога 60% неуспешных вызовов от количества попыток вызовов в час.
- 16.1.7. Требовать от Абонента исполнения условий Договора и действующего законодательства Российской Федерации.
- 16.1.8. Оператор не гарантирует:

- Возможности информационного обмена с теми узлами и серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;
- Абсолютной бесперебойности доступа к Услугам;



## **17. Обязанности Оператора**

- 17.1. 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.
- 17.2. 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.
- 17.3. 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;
- 17.4. 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.
- 17.5. Оператор предоставляет Абонентам иную дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг.
- 17.6. Оператор устраняет неисправности, препятствующие пользованию Услугами, в установленные внутренними локальными документами Оператора сроки.
- 17.7. 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.

## **18. Ответственность Сторон**

- 18.1. Каждая из Сторон несет ответственность перед другой Стороной за ущерб, причиненный неисполнением, или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору.
- 18.2. 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.
- 18.3. 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.
- 18.4. Оператор предварительно уведомляет Абонента установленными Договором 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.
- 18.5. По косвенному ущербу или выгоде, упущенной Абонентом, Оператор ответственности не несет.
- 18.6. 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 нелегализованного 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.
- 18.7. Оператор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Абонентом, если будет доказано, что перерыв связи произошел по вине Абонента.
- 18.8. Оператор не несёт ответственности за понесённый Абонентом ущерб, который вызван утратой Абонентом кодов авторизации, либо несоблюдением Абонентом режима коммерческой тайны для кодов авторизации.
- 18.9. Оператор не несёт 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.
- 18.10. 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.
- 18.11. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, срок исполнения договорных обязательств соразмерно откладывается на время действия соответствующих обстоятельств.
- 18.12. 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.
- 19. Обязательные требования по информационной безопасности и защите от взлома персональных данных**
- 19.1. 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\*.
- 19.2. 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.
- 19.3. 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.
- 19.4. Производить изменение пароля SIP-ID не реже одного раза в месяц.
- 19.5. 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.
- 19.6. В случае наличия Telnet - интерфейса у VoIP-устройства, его необходимо отключить либо установить устойчивый к взлому пароль\*.
- 19.7. В зависимости от модели оборудования ограничить доступ к устройству только с адресного пространства Оператора, с которого разрешается принимать запросы.

- 19.8. 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.
- 19.9. Произвести настройки для взаимодействия по протоколу SIP только с SIP-Proxy Оператора, если настройки оборудования Абонента или ПО предоставляют такую возможность.
- 19.10. При помощи личного кабинета Абонента заблокировать направления, на которые не будут осуществляться вызовы.
- 19.11. При подключении оборудования на внешний IP-адрес сменить локальный порт по умолчанию 5060 на любой другой (желательно выше 6000).
- 19.12. 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.

\*Актуальные тарифы для Абонентов партнеров ООО «Тотал Комм», ООО «Лайтком», ООО «СкайТЕЛ» предоставляются сотрудниками клиентского сервиса Оператора