

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ SIP-ТЕЛЕФОНИЯ

1. Общие положения

1.1. Порядок оказания услуги SIP-телефония в настоящей редакции, утвержден приказом генерального директора ООО «Деловая сеть» от 24.06.2020 № 112, и устанавливает порядок взаимоотношений между ООО «Деловая сеть» (далее – Оператор) и юридическим лицом (далее – Абонентом), использующим предоставляемую Оператором Услугу «SIP – телефония» (далее – Услуга).

1.2. Услуга предоставляется на Договорной основе.

1.3. Услуга не является потенциально опасной для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды.

1.4. Услуги оказываются Оператором на основании лицензии на право осуществления деятельности в области связи № 02140/300, выданной Министерством связи и информатизации Республики Беларусь на основании решения от 22.04.2004 № 24.

2. Термины и определения

2.1. **Абонент** – юридическое лицо, физическое лицо, индивидуальный предприниматель заключившее с Оператором Договор оказания Услуг электросвязи.

2.2. **Оператор** – общество с ограниченной ответственностью «Деловая сеть», осуществляющее деятельность по оказанию Услуг электросвязи на основании соответствующей лицензии;

2.3. **Абонентское устройство** - пользовательское (оконечное) оборудование Абонента, находящееся в его законном владении, обеспечивающее Абоненту доступ к сети Интернет и возможность пользования Услугой.

2.5. **Пользователь** – Абонент, работник Абонента или иное лицо (в том числе физическое лицо), которому Абонент предоставил возможность пользоваться Услугой.

2.6. **Рабочее место** – созданная учетная запись в рамках Услуги. Каждому рабочему месту соответствует сотрудник, который может принимать и совершать вызовы и имеет идентификатор доступа в Услугу, такие как логин и пароль.

2.7. **Лицевой счет** – уникальный идентификатор Абонента в биллинговой системе Оператора, предназначенный для отражения операций по оказанию Абоненту Услуги и начислению платежей.

2.8. **Биллинговая система** – автоматизированная информационная система Оператора, используемая для учета операций по оказанию Абонентам Услуг.

2.9. **Авторизация** - предоставление Абоненту биллинговой системой прав пользования Услугой, согласно введенным Абонентом пользовательским реквизитам.

2.11. **Протокол установления сеанса (Session Initiation Protocol, SIP)** – протокол передачи данных, описывающий способ установления и завершения пользовательского Интернет-сеанса, включающего обмен мультимедийным содержимым. SIP выполняет следующие задачи: открытие сеанса обмена данными; определение дислокации Абонентов; определение готовности пользователя принять участие в передаче данных; обеспечение обмена сведениями о характеристиках пользовательского оборудования; управление сеансом обмена данными; изменение параметров информационного потока в ходе сеанса; завершение передачи данных.

2.12. **Блокировка** - временное прекращение Оператором доступа Абонента к Услуге в случае неисполнения Абонентом Договорных обязательств.

2.13. **Регистрация Абонента (подключение)** – процесс заполнения Абонентом регистрационной формы, после чего становится возможной оплата Услуги и ее дальнейшее использование.

2.15. **Программное обеспечение (ПО)** - специализированное приложение, устанавливаемое Абонентом Услуги на Абонентское устройство.

2.16. **Виртуальная АТС** – организация замкнутых групп пользователей, которым предоставляется комплекс базовых Услуг телефонной связи, в том числе дополнительные виды Услуг, и дополнительных сервисов.

2.17. **Базовые Услуги телефонной связи** – местные, междугородные и международные телефонные соединения, соединения в сети Операторов подвижной телефонной связи.

3. Оформление Договорных отношений

3.1. Консультации по вопросам оказания Услуги осуществляются в отделе информационного обеспечения Оператора и/или по телефону 203-01-01.

3.2. При наличии у Оператора технической возможности предоставления Услуг, выдает пользовательские реквизиты (логин, пароль) и информирует о порядке расчетов.

3.3. Доступ к Услуге для Абонентов ограничен пределами территории Республики Беларусь.

3.4. Взаимные права и обязанности Оператора и Абонента устанавливаются в Договоре об оказании Услуг электросвязи и настоящем Порядке.

3.5. Процедура заключения Договора осуществляется в соответствии с законодательством Республики Беларусь и требованиями нормативных документов Оператора.

4. Активация и предоставление Услуги

4.1. Абонент обязан предоставить достоверную, полную и точную информацию о себе. На основании указанных сведений Оператором формируется лицевой счет и пользовательские реквизиты, необходимые для авторизации и осуществления платежей за использование Услуги.

4.2. С момента регистрации/оформления Договорных отношений Абонент соглашается на использование Оператором его персональных данных, предоставленных при регистрации, для их обработки (систематизации, накопления, хранения, уточнения, использования, уничтожения) в целях информационного обслуживания Абонента.

4.3. Подключение и настройка оборудования может производиться техническим специалистом Оператора, дата выезда которого определяется по согласованию с Абонентом на момент оформления Договорных отношений. После подключения и настройки оборудования технический специалист Оператора в присутствии Абонента производит демонстрацию Услуги. Плата за выезд технического специалиста, подключение и настройку оборудования взимается согласно Прейскуранту Оператора, действующему на момент оказания таких Услуг.

4.4. Для доступа к Услуге необходимо подключение окончательного абонентского устройства к сети электросвязи Оператора.

4.5. Оконечное оборудование необходимое для доступа к Услуге приобретается Абонентом самостоятельно.

4.6. Для доступа к Услуге Абоненту выдается логин и пароль, сохранение конфиденциальности которых Абонент обеспечивает самостоятельно.

4.7. В случае утери сведений о пользовательских реквизитах Абонент может восстановить их путем обращения к Оператору с соответствующим заявлением, с предъявлением правоустанавливающего документа.

4.8. Пользование Услугой возможно при помощи специализированного ПО, устанавливаемого на персональный компьютер с операционной системой Windows XP и выше.

4.9. Оказание Услуги лицам, прошедшим идентификацию по логину и паролю (в том числе и через «личный кабинет»), рассматривается как оказание Услуг Абоненту. Действия лица, идентифицированного как Абонент, считаются действиями Абонента.

5. Особенности предоставления дополнительной Услуги «Смена тарифного плана» для Услуг

5.1. За смену тарифного плана Оператором взимается (списывается с лицевого счета) единовременный платеж в соответствии с Прейскурантом Оператора, действующим на момент взимания (списания с лицевого счета).

5.2. Плата за дополнительную Услугу «Смена тарифного плана» не взимается с Абонентов, переходящих на любой тарифный план с более высокой Абонентской платой;

5.3. Абонент имеет возможность сменить тарифный план путем направления Оператору соответствующего письменного заявления установленной формы, которая доступна на официальном сайте Оператора www.bn.by. При этом Услуга по новому тарифному плану начинает действовать с даты, указанной в заявлении Абонента; даты для смены тарифного плана могут выступать только даты, приходящиеся на рабочие дни.

5.4. Действия по доступу в «личном кабинете» на смену тарифного плана, совершенные с использованием пользовательских реквизитов Абонента (имени пользователя и пароля), приравниваются к действиям, совершенным Абонентом лично;

5.5. Смена тарифного плана возможна только в случае, если на лицевом счете Абонента достаточно средств для списания платежа. Проверка наличия денежных средств осуществляется на момент смены тарифного плана.

6. Порядок оплаты Услуг

6.1. Стоимость Услуг определяется согласно утвержденному Оператором Прейскуранту, который размещен на официальном сайте Оператора www.bn.by. Оператор информирует Абонентов об изменении стоимости Услуг через официальный сайт Оператора www.bn.by не позднее, чем за 10 дней до вступления изменений в силу. Отсутствие письменных возражений Абонента в течение 10 дней с момента размещения вышеуказанной информации автоматически означает его согласие с этими изменениями. Оплата Услуг, производится Абонентом на условиях и в сроки, определенные Договорными отношениями и настоящим Порядком.

6.2. Денежные средства, поступившие от Абонента для оплаты Услуг, зачисляются на лицевой счет Абонента. Списание денежных средств с лицевого счета Абонента осуществляется ежедневно равными долями в течение всего месяца оказания Услуг, пропорционально количеству дней в месяце в соответствии с выбранным тарифным планом.

6.3. Если предоставление Услуг начато не с 1 (первого) числа месяца, то стоимость Услуг будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания.

6.4. Остаток денежных средств на лицевом счете Абонента, образовавшийся на последний день месяца, переносится на следующий период.

6.5. Абонент перечисляет на свой лицевой счет плату за выполнение представителем Оператора работ, необходимых для начала оказания Услуг (установочную плату), аванс Абонентской платы за один месяц в день подключения согласно Прейскуранту Оператора.

6.6. Абонент самостоятельно контролирует состояние лицевого счета через личный кабинет.

6.7. При несоблюдении Абонентом Договорных обязательств по оплате Услуг Оператором производится принудительная блокировка доступа к Услуге, в том числе дополнительных Услуг и сервисов. Доступ Абонента к Услуге возобновляется только после пополнения Абонентом лицевого счета в размере, достаточном для погашения образовавшейся задолженности и достижения положительного остатка на лицевом счете или порогового значения, необходимого для предоставления Услуг.

6.8. При расторжении Договора производится окончательный расчет за оказанные Услуги. Абонент в течение 10 (десяти) банковских дней с момента окончания срока действия настоящего Договора обязан погасить (при наличии) задолженность за Услуги, либо Оператор обязан возвратить Абоненту по его письменному требованию сумму оставшихся на его лицевом счете денежных средств.

7. Техническое обслуживание и поддержка Абонентов

7.1. Оператор планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт оборудования, необходимого для обеспечения качественного предоставления Услуги.

7.2. Возможные перерывы предоставления Услуг, обусловлены необходимостью проведения на оборудовании Оператора плановых ремонтно-настроечных работ, а также внеплановых ремонтно-восстановительных работ.

7.3. Информация о времени и продолжительности планово-профилактических работ размещается на официальном сайте Оператора www.bn.by и/или в личном кабинете Абонента.

7.4. Обращения в службу технической поддержки Абонентов Услуг осуществляется по телефону 203-01-01.

7.5. В случае повреждения сети электросвязи не по вине Абонента неисправности устраняются Оператором в течение 24 часов для городской сети электросвязи и 48 часов для сельской сети электросвязи с момента регистрации заявки Абонента об отсутствии доступа к Услуге (о неудовлетворительном качестве Услуги) в службе технической поддержки Оператора.

8. Предъявление рекламаций, разрешение разногласий

8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств, предусмотренных Договором на предоставление Пакета Услуг, Абонент вправе предъявить Оператору рекламацию.

8.2. Рекламация предъявляется в письменном виде. Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства Республики Беларусь и локальных нормативных актов Оператора.

8.3. Разногласия, связанные с Договорными отношениями, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения претензий, рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

9. Внесение изменений и введение в действие порядка

9.1. Настоящий порядок устанавливается Оператором самостоятельно и вступает в силу с 01.07.2020г.

9.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий порядок, публикуя внесенные изменения/дополнения на сайте Оператора.