

## Условия оказания услуг ООО «КОКОБРИ» от 11 августа 2019г.

### 1. Термины и определения

1.1. Применительно к настоящим Условиям оказания услуг ООО «КОКОБРИ» (далее – Условия) под терминами, используемыми ниже, понимается:

«Интернет-сайт» – сайт Оператора <https://облачнаятс.рф>;

«Лицензия связи» – лицензии, выданные Федеральной службой по надзору в сфере связи массовых коммуникаций:

Номер лицензии	Дата выдачи лицензии	Наименование услуг, на оказание которых выдана лицензия
173273	28.03.2019	Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа.

«Абонент» - юридическое лицо, заключившее договор на оказание Услуг с ООО «КОКОБРИ».

«Партнер» - юридическое лицо, заключившее договорные отношения с ООО «КОКОБРИ» и действующее в рамках законодательства РФ.

«Абонентское оборудование» – оконечное оборудование Абонента, используемое им для подключения к сети связи Оператора;

«Биллинговая система» – система расчетов Оператора, предназначенная для ведения учета объема и стоимости предоставляемых Оператором Услуг, а также для контроля оплаты Услуг Абонентом;

«Дополнительные услуги» – услуги, оказываемые Оператором Абоненту, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности;

«Идентификационные данные» – уникальная пара значений Логин и Пароль, которые использует Абонент для доступа к своему персональному Личному кабинету;

«Личный кабинет» – система абонентского обслуживания, размещенная на оборудовании Оператора, предназначенная для получения Абонентом информации о текущем балансе Лицевого счета, управления Услугами, Тарифными планами и настройками личного кабинета, а также для получения и отправки сообщений Оператору;

«Лицевой счет» – счет Абонента в системе Оператора, предназначенный для хранения данных о денежных средствах Абонента, используемых для оплаты потребляемых Услуг. Данные лицевого счета используются Оператором для списания платы за оказываемые Услуги в соответствии с Тарифными планами, установленными для Абонента. Лицевой счет не является банковским счетом, носит исключительно информационный характер и применяется только для организации расчетов по настоящему Договору;

«Логин» – идентификатор Абонента в системе Оператора, устанавливаемый Абонентом самостоятельно, и предназначенный для входа в Личный кабинет Абонента и получения доступа к Услугам;

«Облачная АТС» - программное обеспечение, предоставленное Оператором Абоненту в пользование на период действия договора. В перечень функций программного обеспечения «Облачная АТС» входят: функции автоматической телефонной станции, возможность сопряжения с телефонной сетью общего пользования, возможность коммутации абонентов внутри виртуальной телефонной станции, возможность коммутации городских звонков и направление их на указанные внутренние номера.

«Пароль» – символный код, устанавливаемый Абонентом самостоятельно, предназначенный для входа в Личный кабинет Абонента и получения доступа к Услугам;

«Номер АВС» – номер телефонной сети, выделяемый Оператором Абоненту;

«Платежные данные» – информация, предоставляемая Оператором Абоненту, необходимая для осуществления платежей с целью пополнения баланса своего Лицевого счета;

«Расчетный период» – период продолжительностью в один календарный месяц, в течение которого Абоненту были оказаны Услуги;

«Тарифный период» – период согласно тарифному плану;

«Сервис» – комплекс программно-аппаратных средств Оператора для обработки вызовов;

«Тарифный план» – система экономических условий, на которых Оператор предлагает свои Услуги Абоненту, а также иная информация, неразрывно связанная с данными условиями;

«Услуги связи» – услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа;

«Услуги Сервиса» – услуги по обработке звонков Сервисом, предоставляемые Абоненту;

«Услуги» – Услуги связи, Услуги Сервиса и Дополнительные услуги;

«Центр обслуживания клиентов» – подразделение сотрудников Оператора, а также интеллектуальный аппаратно-программный комплекс, совместно оказывающие услуги технической поддержки клиентов, предоставления справочной информации, организации учета и обработки обращений клиентов, а также организации продаж;

«Расчетный счет Оператора» – расчетный счет ООО «КОКОБРИ».

### 2. Общие положения

2.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги своими силами, партнеров в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в порядке и на условиях, определенных настоящими Условиями, на основании выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций Лицензий связи.

### 3. Заключение Договора и условия оказания Услуг

3.1. Заключение Договора на оказание услуг связи производится на основании Заявления Абонента после представления Абонентом документов, определенных в Заявлении.

3.2. Заключение Договора неразрывно связано с организацией доступа в Личный кабинет Абонента, открытием Лицевого счета Абонента, а также, по желанию Абонента, продажей дополнительных товаров и предоставлением Дополнительных услуг в соответствии с действующими Тарифными планами Оператора и настоящими Условиями.

3.3. Заключение Договора Абонент принимает следующие условия оказания Услуг:

- Абонент имеет действующее подключение к сети Интернет;
- Состав и объем Услуг, оказываемых Абоненту, определяется в Договоре;
- Услуги связи оказываются на оборудовании Оператора и партнеров Оператора;
- Вид пользовательского (оконечного) оборудования определяется потребностями Абонента.

3.4. Оказание Услуг Сервиса производится в автоматизированном режиме, в соответствии с инструкцией по работе с Сервисом, расположенной в Личном кабинете Абонента.

3.6. Информация о Тарифных планах, перечне Услуг, условиях и порядке их оказания, пунктах оплаты, Центре обслуживания клиентов, а также иная информация о работе Оператора размещается на интернет-сайте.

## 4. Права и обязанности Сторон

### 4.1. Оператор вправе:

4.1.1. Требовать от Абонента своевременной и полной оплаты Услуг в соответствии с настоящими Условиями.

4.1.2. Устанавливать и изменять Тарифные планы на оказываемые Услуги.

4.1.3. Предоставлять Абоненту скидки на оказываемые Услуги.

4.1.4. Проводить ремонтные и профилактические работы с предварительным оповещением Абонента. Во время работ доступ к Услугам может быть частично или полностью заблокирован.

4.1.5. Полностью или частично приостановить оказание Услуг Абоненту в случаях:

- нарушения Абонентом условий Договора;
- причинения Абонентом вреда Оператору и/или третьим лицам с использованием оказываемых Услуг;
- иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.1.6. При отсутствии оплаты услуг абонентом за два и более тарифных периода полностью приостановить оказание Услуг.

4.1.7. Самостоятельно выбирать партнеров, оказывающих Абоненту услуги внутрizonной, междугородной и международной связи в рамках Услуг, оказываемых по настоящему Договору.

4.1.8. Использовать контактные номера телефонов и адреса электронной почты Абонента для осуществления информационных рассылок.

4.1.9. Осуществлять запись телефонных переговоров Абонента с сотрудниками Оператора при оказании информационного обслуживания и оказания Услуг, с целью повышения качества предоставляемых Услуг.

### 4.2. Абонент вправе:

4.2.1. Получать Услуги своевременно, надлежащего качества и установленного объема, в соответствии с настоящими Условиями, Тарифными планами Оператора и действующим законодательством Российской Федерации.

4.2.2. Получать любую информацию об Операторе и его работе по настоящим Условиям, а также техническую поддержку по телефону, электронной почте и через Личный кабинет.

4.2.3. Требовать от Оператора исполнения настоящих Условий и направлять в адрес Оператора претензии, в том числе:

- о ненадлежащем качестве обслуживания;
- о перерасчете платы за обслуживание в связи с ненадлежащим или несвоевременным оказанием Услуг.

4.2.4. Направлять Оператору претензии письменно или через Личный кабинет. Все претензии подлежат регистрации в Центре обслуживания клиентов, с последующей их обработкой. По результатам обработки, ответ с пояснениями либо отказ о рассмотрении претензии, направляется Абоненту по электронной почте, либо через Личный кабинет Абонента в течение 10 рабочих дней с момента получения претензии Оператором.

4.2.5. Направлять Оператору заявки письменно или через Личный кабинет, в том числе:

- о смене Тарифного плана;
- об изменении состава и объема Услуг;
- о временной блокировке доступа к Услугам;
- о возобновлении пользования Услугами;

Все заявки подлежат регистрации в Центре обслуживания клиентов, с последующей их обработкой. По результатам обработки, ответ с пояснениями либо отказ о рассмотрении заявки, направляется Абоненту по электронной почте, либо через Личный кабинет Абонента в течение 3 рабочих дней с момента получения заявки Оператором.

4.2.6. Моментом получения Оператором претензии или заявки от Абонента, считается дата регистрации претензии или заявки в системе Центра обслуживания клиентов Оператора.

4.2.7. В случае если предоставление Услуг было приостановлено, Абонент с целью возобновить пользование Услугами, обращается в Центр обслуживания клиентов.

### 4.3. Обязанности Оператора

4.3.1. При оказании услуг Абоненту местной телефонной связи организовать Абонентскую линию с выделением Абоненту Номера ABC, указанного в Договоре на оказание услуг.

4.3.2. Оказывать Абоненту Услуги круглосуточно (за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, а также времени, необходимого для оперативного устранения сбоев или повреждений оборудования) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором.

4.3.3. Предоставлять Абоненту необходимую информацию для доступа в Личный кабинет Абонента, открывать Лицевой счет Абонента.

4.3.4. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента по телефону, электронной почте, либо через Личный кабинет.

4.3.5. Осуществлять техническую поддержку Личного кабинета Абонента. Предоставлять в Личном кабинете необходимую информацию для настройки доступа к Услугам, а также Платежные данные.

4.3.6. Обеспечивать соответствие качественных показателей оказываемых услуг техническим стандартам и нормам, действующим в Российской Федерации.

4.3.7. Выполнять все необходимые действия для того, чтобы проводить ремонтные и профилактические работы за предельно короткие сроки, в часы наименьшей нагрузки, а также предпринимать все возможные действия, которые позволяют сократить влияние работ на оказание Услуг Абоненту.

4.3.8. Уведомлять Абонента о проведении и продолжительности ремонтных и профилактических работ не позднее 24 часов до начала работ. При необходимости проведения оперативных действий по устранению сбоев или повреждений оборудования, препятствующих оказанию услуг, Оператор обязуется предпринять все необходимые действия, чтобы устранить данные неполадки в кратчайший срок.

4.3.9. Обеспечивать сохранность и защиту переданной Оператору Абонентом конфиденциальной информации.

4.3.10. Извещать Абонента об изменении условий и порядка оказания Услуг по настоящим Условиям (в том числе Тарифов) путем размещения соответствующей информации на интернет-сайте Оператора, либо уведомлением в Личном кабинете Абонента не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до момента вступления в силу изменений.

4.3.11. Производить перерасчет платы за обслуживание в связи с ненадлежащим или несвоевременным оказанием Услуг.

4.3.12. Приостанавливать оказание Услуг по заявлению Абонента, которое Абонент может направить в письменной форме, на E-mail Оператора или через Личный кабинет.

4.3.13. В течение 10 (десяти) календарных дней с момента оплаты счета произвести работы по подключению к услугам.

4.3.14. По завершении организационных работ Оператор информирует об этом Абонента и подписывает с ним Акт сдачи-приемки результата работ по организации Услуг (Приложение 2), Параметрами доступа и Тарифами на оказание услуг Абонента (Приложение 1).

4.3.15. Не предоставлять сведения о Абоненте третьим лицам без его письменного согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

4.3.16. Исправлять по письменному требованию Абонента все выявленные неисправности, ухудшившие качество работы, в течение 24 часов с момента обращения Абонента. Неисправностью признается невозможность использования услуги более 30 минут непрерывно.

#### **4.4. Обязанности Абонента**

4.4.1. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг в соответствии с действующими Тарифными планами и настоящими Условиями оказания услуг.

4.4.2. При необходимости осуществлять дополнительные платежи, не допускать возникновения задолженности перед Оператором.

4.4.3. Предоставить Оператору полную и достоверную информацию о лицах – пользователях услуг Оператора, своих реквизитах, а также документы, определенные в Заявлении.

4.4.4. Информировать Оператора об изменениях своих реквизитов, а также изменении контактной информации лиц, ответственных за взаимодействие с Оператором в течение 15 календарных дней с момента возникновения подобных изменений.

4.4.5. При осуществлении оплаты Услуг, указывать требуемую для оплаты информацию в соответствии с Платежными данными, полученными от Оператора. В случае если при осуществлении платежа, Платежные данные были указаны неверно, а также по другим возникающим проблемам с оплатой Услуг незамедлительно уведомить об этом Оператора, обратившись в Центр обслуживания клиентов по телефону или через Личный кабинет не позднее 10 календарных дней с момента совершения платежа.

4.4.6. Использовать при получении Услуг сертифицированное оборудование и программное обеспечение, соответствующее действующим нормам и стандартам Российской Федерации.

4.4.7. Соблюдать правила эксплуатации Абонентского оборудования.

4.4.8. Обеспечивать хранение и конфиденциальность Идентификационных данных и не допускать получения доступа к ним третьих лиц. При возникновении угрозы получения доступа к данным третьих лиц, либо при утрате данных, незамедлительно сообщить Оператору.

4.4.9. Не допускать пользования Услугами с целью совершения противоправных действий, в частности не допускать осуществления массовых рассылок и иных противоречащих настоящим Условиям действий.

4.4.10. Использовать Услуги исключительно для своих нужд и не передавать права на Услуги третьим лицам. В случае допуска третьих лиц к пользованию его оборудованием, а также разглашения реквизитов настоящего Договора, Лицевого счета, Идентификационных данных и иной информации, Абонент обязуется оплатить все оказанные данным лицам Услуги в полном объеме.

4.4.11. До начала работ Оператора по предоставлению Услуг обеспечить возможность проведения работ в помещении по месту организации и предоставления Услуг. Назначить ответственного со своей стороны за предоставление Оператору необходимой информации и координации доступа со стороны Абонента.

4.4.12. Не вмешиваться в работу оборудования Оператора, не допускать подключения к нему не сертифицированной и не согласованной с Оператором аппаратуры.

4.4.13. Обеспечить сохранность размещенного на его служебной территории оборудования Оператора. Абонент не вправе осуществлять техническое обслуживание, ремонт оборудования Оператора и видоизменять его конфигурацию самостоятельно или через третьих лиц.

4.4.14. Принять работы по организации доступа к Услугам от Оператора по Акту сдачи-приемки результата работ по организации Услуг (далее Акт). Если Абонент в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Акта не подписал его и не предъявил в письменном виде мотивированных претензий по поводу организации доступа, Оператор вправе подписать Акт в одностороннем порядке, далее такой Акт будет являться основанием для расчетов по настоящему Договору.

### **5. Порядок и сроки проведения расчетов**

5.1. Настоящими Условиями устанавливается кредитная система расчетов.

5.2. Цена, характеристики, а также порядок и сроки оплаты Услуг устанавливаются Тарифными планами. Информация о Тарифных планах размещается на интернет-сайте. Стоимость Услуг включает суммы налогов и сборов, исчисляемых при оказании Услуг, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Стоимость Услуг по настоящему Договору составляет совокупность платежей за предоставление доступа к программному продукту «Облачная АТС», услуги связи, услуги Сервиса и Дополнительные услуги, определяемые исходя из оказанных Абоненту Услуг в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом.

5.4. Все расчеты между Сторонами осуществляются в российских рублях путем безналичного перечисления Абонентом денежных средств на расчетный счет Оператора.

5.5. Обязательства Абонента по оплате Услуг считаются выполненными с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.

5.6. Платеж, осуществленный Абонентом, зачисляется на его Лицевой счет в течение одного рабочего дня с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

5.7. Взимание платы за Услуги производится путем автоматического списания Биллинговой системой Оператора денежных средств с Лицевого счета Абонента. Минимальный расчетный период равен календарному месяцу.

5.8. При подключении денежные средства списываются с Лицевого счета Абонента пропорционально количеству дней, оставшихся до конца тарифного периода.

5.9. Датой начала оказания Услуг является дата фактического начала оказания Услуг, определяемая на основании учетных данных Биллинговой системы Оператора.

5.10. Доказательством факта оказания Услуг по настоящему Договору являются данные программного продукта «Облачная АТС», Биллинговой системы Оператора, партнеров.

5.11. Ежемесячно, в срок не позднее десяти рабочих дней после окончания расчетного периода, Оператор формирует и направляет Абоненту Акт оказанных услуг, в котором Стороны устанавливают перечень, объем и стоимость оказанных в расчетном периоде Услуг.

5.12. Оплата Услуг по настоящему Договору производится Абонентом платёжными поручениями в валюте РФ (рублях).

5.13. Абонент вносит Оператору ежемесячную абонентскую плату не позднее 20-го числа месяца, следующего за расчётным. Абонентская плата действительна в течение одного календарного месяца. Первый платёж вносится в сумме, пропорциональной количеству дней, оставшихся до конца календарного месяца.

### **6. Ответственность Сторон**

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. 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 не оказания Услуг. Факт невозможности получения Услуг Абонентом должен быть подтвержден документально.

6.3. В случае нарушения Оператором п.п. 4.3.2. Абонент вправе требовать компенсацию за период перерыва в предоставлении Услуг, исходя из 1/720 части абонентской платы в месяц (но не более всей суммы абонентской платы в месяц) за каждый неполный час перерыва в оказании Услуг по вине Оператора.

6.4. По косвенному ущербу или выгоде, упущенной Абонентом, Оператор ответственности не несет.

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

6.6. Абонент несет всю ответственность за сохранность и неразглашение информации о полученных от Оператора данных, позволяющих воспользоваться Услугами, и несет обязательства по оплате оказанных подобным образом Услуг.

6.7. Оператор не несет ответственности за выполнение Абонентом платежей способом, не согласованным с Оператором, а также платежей, в процессе осуществления которых, предоставленные Оператором Абоненту платежные данные были указаны неверно.

6.8. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажут, что это произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

## **7. Порядок разрешения споров**

7.1. Споры, которые могут возникнуть при исполнении настоящих Условий, Стороны будут стремиться разрешить дружеским путем в порядке досудебного разбирательства: направлением претензий, рассмотрением и ответом на них в порядке, предусмотренном настоящими Условиями, проведением переговоров, обмена письмами, уточнением и изменением настоящих Условий, составлением необходимых протоколов и дополнений, и другое.

7.2. При недостижении взаимоприемлемого решения Стороны вправе передать в Арбитражный суд города Перми спорный вопрос на разрешение его в судебном порядке.

## **8. Срок действия, порядок изменения и расторжения Договора**

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение неопределенного срока.

8.2. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить настоящие Условия, список, перечень и стоимость оказываемых Услуг, предварительно уведомив об этом Абонента не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления в силу данных изменений. Уведомление направляется Абоненту Личный кабинет Абонента и публикуется на сайте Оператора. Датой уведомления считается дата отправления его Оператором.

8.3. Договор может быть расторгнут:

- по инициативе одной из Сторон;
- по соглашению Сторон;
- в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. Абонент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, путем направления письменного уведомления Оператору. Договор не считается расторгнутым, если к моменту получения данного уведомления, у Абонента имеется задолженность по Услугам, оказанным Оператором.

8.6. При расторжении Договора Стороны обязаны к последнему дню действия Договора выполнить все обязательства и завершить все взаиморасчеты.