

Условия оказания услуги «Дистанционное обслуживание»

В соответствии с настоящими Условиями Оператор предлагает Абонентам, заключившим Договор об оказании услуг связи, воспользоваться услугой «Дистанционное обслуживание» и заключить дополнительное соглашение на услугу «Дистанционное обслуживание» к Договору об оказании услуг связи на следующих нижеуказанных условиях.

1. Используемые термины:

- 1.1. **Договор** - Договор об оказании услуг связи, заключенный между Абонентом и Оператором.
- 1.2. **Абонент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, пользующееся услугами Оператора, с которым заключен Договор.
- 1.3. **Оператор** - оператор, указанный в Договоре и на Интернет-сайте которого размещены настоящие Условия.
- 1.4. **Условия** - условия предоставления услуги «Дистанционное обслуживание», изложенные в настоящем документе.
- 1.5. **Услуга** - услуга «Дистанционное обслуживание», предоставляемая Абоненту на Условиях, изложенных в настоящем документе.
- 1.6. **Кодовое слово** - индивидуальный пароль Абонента к обслуживанию в контактном центре Оператора по номеру 636 или для взаимодействия с Оператором по номеру 79515200611, который используется для идентификации Абонента, и предоставляется на основании заявления Абонента по форме, устанавливаемой Оператором.

2. Порядок и условия оказания Услуги

2.1. Оператор предоставляет Абоненту доступ к системе самообслуживания Личный кабинет для Бизнес-клиентов (далее - ЛК) через сеть Интернет. Предоставление доступа к ЛК осуществляется Оператором путем подключения на номер(а) Абонента, указанные в Договоре или приложении к нему, услуги, позволяющей Абоненту самостоятельно зарегистрироваться в системе самообслуживания ЛК через Интернет.

После осуществления регистрации Абонент получает доступ к ЛК и может осуществлять действия по управлению предоставляемыми Оператором услугами в порядке и объемах, предусмотренных инструкцией по использованию системы ЛК, размещенной на сайте Оператора.

2.2. Оператор обязуется осуществлять обслуживание Абонента на основании заявок Абонента, направляемых с электронного адреса Абонента, указанного в Договоре, приложении к нему или доведенного до сведения Оператора иным образом, установленным Оператором, на электронный адрес Оператора corpzapros@tele2.ru.

Абонент путем направления заявок Оператору с электронного адреса или на факс Оператора вправе производить следующие действия:

- Изменение тарифного плана;
- Изменение номера телефона;
- Блокировка SIM-карты по краже/утере;
- Приостановление/восстановление обслуживания по желанию;
- Размещение заявки на дополнительное предоставление счетов и счетов-фактур в электронном виде за указанный в заявке отчетный период;
- Предоставление счета на предоплату по безналичному расчету;
- Изменение регистрационных данных конечных пользователей номеров;
- Изменение способа доставки счета (почта России, ЭЦП, эл. адрес, курьер, в офисе Оператора);
- Изменение адреса доставки финансовых документов (изменение почтового адреса, адреса электронной почты);
- Закрытие абонентских номеров без расторжения Договора;
- Перенос денежных средств на другой лицевой счет в рамках одного Договора и Оператора без расторжения Договора, в пределах лимитов, определяемых и изменяемых Оператором.
- Подключение/отключение городского номера (при технической доступности в регионе присутствия Оператора и при наличии приложенного скана заявления, подписанного Абонентом);
- Подключение/отключение дополнительных услуг;
- Восстановление PIN и PUK кодов;
- Установка/изменение Лимита расходов по ежемесячным услугам, размера Дополнительной квоты расходов и квотированного набора услуг в рамках услуги «Контроль расходов»;
- Размещение заявки на предоставление обещанного платежа (при наличии копии платежного поручения, гарантийного письма от Абонента);
- Изменение учетных данных Абонента (юридический/фактический адрес, КПП, банковские реквизиты);
- Дистанционная замена SIM-карты (при наличии у Абонента резервной SIM-карты и при условии наличия сканированной копии заявления);
- Подключение/отключение системы самообслуживания Личный Кабинет для Бизнес-клиентов, восстановление логина и пароля;
- Предъявление Оператору письменных претензий;
- Размещение заявления на подключение кредитной формы оплаты /изменение размера кредитного лимита (при условии наличия сканированной копии заявления);

- Размещение заявления на перенос ошибочных платежей (при наличии копии платежного поручения и сканированной копии заявления);

Заявки, приходящие с электронного адреса Абонента на электронный адрес Оператора/факс Оператора должны содержать всю установленную Оператором информацию, необходимую для обслуживания Абонента.

Подтверждением факта получения Оператором заявки Абонента является запись в биллинговой системе Оператора о поступлении заявки.

Заявки Абонента, направляемые на факс Оператора, должны иметь разборчивую подпись лица, уполномоченного действовать от имени Абонента без доверенности (руководителя, иного уполномоченного органа). Стороны соглашаются, что лицом, уполномоченным действовать от имени Абонента без доверенности, признается лицо, указанное в биллинговой системе Оператора при подключении Абонента, или сведения о котором внесены в биллинговую систему Оператора в последующем на основании представленных Абонентом документов.

Абонент вправе путем подачи соответствующего письменного заявления в порядке, установленном Оператором, заменить электронный адрес Абонента, с которого направляются заявки на обслуживание.

2.3. Оператор обязуется осуществлять обслуживание Абонента на основании заявок Абонента, поступивших в контактный центр Оператора по номеру 636 или полученных при взаимодействии с Оператором по номеру 79515200611. При совершении Абонентом вызова на 79515200611, обслуживание Абонента осуществляется Оператором аналогично обращениям, поступившим от Абонента в контактный центр Оператора по номеру 636. Обслуживание Абонента по заявкам, поступившим в контактный центр Оператора по номеру 636 или полученных при взаимодействии с Оператором по номеру 79515200611, осуществляется Оператором после прохождения Абонентом идентификации в порядке и на условиях, определяемых Оператором, в том числе с использованием Кодового слова.

Абонент при обращении в контактный центр Оператора по номеру 636 или при взаимодействии с Оператором по номеру Оператора 79515200611 после прохождения идентификации вправе производить следующие действия:

- Получать информационно-справочное обслуживание;
- Управлять (в том числе подключать, изменять, отключать, осуществлять иные действия) услугами, перечень которых определяется Оператором, но не более, чем по трём абонентским номерам за одно обращение в контактный центр Оператора по номеру 636;
- Изменять тарифный план на одном или нескольких (но не более, чем на трёх за одно обращение в контактный центр Оператора по номеру 636) абонентских номерах Абонента.

Подтверждением факта получения Оператором заявки Абонента на обслуживание через контактный центр по номеру 636 или при взаимодействии с Оператором по номеру 79515200611 является запись в биллинговой системе Оператора о поступлении заявки.

Абонент вправе путем подачи соответствующего письменного заявления в порядке, установленном Оператором, заменить Кодовое слово.

В случае утраты Кодовое слово не восстанавливается, но может быть изменено на другое.

2.4. Абонент выражает безусловное согласие с тем, что:

- все действия в системе самообслуживания через Интернет ЛК, в том числе, регистрация с использованием Услуги, подключенной в порядке, предусмотренном настоящими Условиями, а также все действия, совершенные после такой регистрации, считаются совершенными Абонентом;
- все действия лиц, имеющих доступ к электронному адресу Абонента, по отправке Оператору заявок с электронного адреса Абонента, и все действия по отправке на факс Оператора заявок, содержащих указание, что лицом, подписавшим заявку является лицо, уполномоченное действовать от имени Абонента без доверенности, признаются бесспорными доказательствами волеизъявления Абонента и приравниваются к письменным заявлениям Абонента на совершение указанных действий;
- все действия лиц, имеющих доступ к Кодовому слову и осуществляемые с его использованием, в том числе при обращении в контактный центр Оператора по номеру 636 или при взаимодействии с Оператором по номеру 79515200611, признаются бесспорными доказательствами волеизъявления Абонента и считаются совершенными Абонентом, прошедшим идентификацию надлежащим образом.

2.5. Абонент обязуется принимать все возможные меры для исключения несанкционированного доступа к системе самообслуживания через Интернет ЛК/ее частям, электронному адресу Абонента, Кодовому слову и несет полную ответственность за невыполнение/ненадлежащее выполнение указанных обязательств. Абонент принимает на себя риск возникновения убытков, причиненных несанкционированным доступом к системе самообслуживания через Интернет ЛК/ее частям, несанкционированным использованием электронного адреса Абонента (в том числе, в результате подстановки ложного электронного адреса), Кодового слова, подделки подписи лица, уполномоченного действовать от имени Абонента без доверенности, а также принимает на себя все риски, связанные с несвоевременным направлением Оператору уведомления об изменении электронного адреса Абонента / изменении или утере Кодового слова / уведомления о смене лица, уполномоченного действовать от имени Абонента без доверенности, и гарантирует полное исполнение обязательств по Договору при последующем установлении вышеуказанных обстоятельств.

2.6. Оператор вправе в одностороннем порядке отключить Услугу полностью или частично, уведомив об этом Абонента путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора (если это касается всех Абонентов Оператора), направлением sms-сообщения или иным способом. В случае отключения Услуги (полностью или частично) Оператор блокирует доступ Абонента к системе самообслуживания через Интернет ЛК либо прекращает прием заявок, направляемых на электронный адрес или факс Оператора, либо поступающих от Абонента обращений через контактный

центр Оператора по номеру 636 или полученных при взаимодействии с Оператором по номеру 79515200611 в целях совершения Абонентом действий, предусмотренных настоящими Условиями.

3. Иные положения

3.1. Настоящие Условия в соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса РФ являются офертой, адресованной Абонентам. Подписание Абонентом Договора и/или приложения к Договору, и/или иного документа по форме, установленной Оператором содержащего согласие Абонента на предоставление Услуги, считается полным и безоговорочным согласием Абонента с настоящими Условиями (акцепт оферты) и влечет за собой заключение Сторонами дополнительного соглашения на оказание Услуги и, соответственно, изменение и/или дополнение Договора, заключённого Оператором с Абонентом, в части заключения такого дополнительного соглашения.

3.2. Настоящие Условия вступают в силу с момента их опубликования на сайте Оператора www.tele2.ru. Условия являются бессрочными и действуют на протяжении срока действия Договора. Абоненты уведомляются об изменении или прекращении действия настоящих Условий путем публикации на сайте Оператора www.tele2.ru не менее, чем за 10 (десять) дней до вступления таких изменений в силу. Настоящие Условия считаются изменёнными или отменёнными с момента, указанного в соответствующем уведомлении.

3.3. Изменение и/или прекращение настоящих Условий в порядке, предусмотренном п. 3.2. настоящих Условий, означает соответственно изменение и/или прекращение действия дополнительного соглашения к Договору (на условиях, предусмотренных п. 3.2. настоящих Условий), заключенного между Абонентом и Оператором в порядке, предусмотренном п. 3.1. настоящих Условий.

3.4. Абонент вправе отказаться от Услуги путем направления письменного заявления Оператору либо иным способом, установленным Оператором, подтверждающим, что распоряжение дано Абонентом (что приравнивается к письменному заявлению Абонента) не менее чем за 5 (пять) рабочих дней. В этом случае Оператор блокирует доступ Абонента к системе самообслуживания через Интернет ЛК и прекращает прием заявок, направляемых Абонентом на электронный адрес и факс Оператора, а также заявок Абонента на совершение действий, предусмотренных настоящими Условиями, поступающих в контактный центр Оператора по номеру 636 или полученных при взаимодействии с Оператором по номеру 79515200611.

3.5. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Договора и не могут рассматриваться Сторонами, а также третьими лицами, как самостоятельные взаимоотношения Сторон. Во всем, что не урегулировано Условиями, Стороны руководствуются положениями Договора и законодательства РФ.