

Правила предоставления услуги «Единый Зеленый номер»

1. Общие положения и термины:

- 1.1. **Поверенный** – юридическое лицо (ООО «УанСмартСтарБел»), заключившее договор поручения с ООО "Мобильные ТелеСистемы" и имеющее права на использование Технологии УСС.
- 1.2. **Заказчик** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, заключившее Договор с Оператором на оказание услуг электросвязи в сети Оператора и одновременно заключившее договор с Поверенным на предоставление ему номера IVR-номера *XXXX.
- 1.3. **Оператор** – Совместное общество с ограниченной ответственностью "Мобильные ТелеСистемы".
- 1.4. **Абонент** – юридическое или физическое лицо либо индивидуальный предприниматель, пользующееся услугами электросвязи в сети электросвязи Оператора для связи с Заказчиком.
- 1.5. **Технология УСС** – технология, которая представляет из себя идентификационный коммуникационный код (краткое коммуникационное имя), состоящий из (*) и 4 цифр (IVR-номер формата *XXXX), позволяющий объединить различные контактные данные компании в один код.

1.6. **Услуга «Единый Зеленый номер»** - услуга, которая предоставляется Заказчику на тарифном плане «Партнер» и заключается в предоставлении доступа Абонентам к IVR-номеру Заказчика формата *XXXX и переадресации входящего звонка с номера формата *XXXX, на абонентский номер РУП «Белтелеком» или номер мобильных операторов Республики Беларусь, включает 350 минут переадресованных вызовов.

1.7. **Услуга «Доступ абонента к Единому Зеленому номеру»** - услуга, которая обеспечивает переадресацию входящего звонка с IVR-номера формата *XXXX, на абонентский номер РУП «Белтелеком» или номер мобильных операторов Республики Беларусь начиная с 351-ой минуты, после использования пакета в рамках услуги «Единый Зеленый номер».

2. Предоставление услуги.

2.1. Услуга «Единый Зеленый номер» - услуга, организованная с помощью технических средств Оператора (далее – МТС). С целью предоставления услуги «Единый Зеленый номер» МТС предоставляет Заказчику доступ к голосовому номеру формата *XXXX (далее — IVR-номера формата *XXXX), по согласованию с Поверенным и осуществляет перенаправление голосовых вызовов, поступающих от абонентов МТС, на конечный номер (номер МТС, номер РУП «Белтелеком» или номера других операторов сотовой связи Республики Беларусь). В случае использования номера сети РУП «Белтелеком» Заказчик обязан согласовать с РУП «Белтелеком» расширение используемых технических ресурсов (в случае необходимости и по согласованию с техническими службами МТС). В случае использования номера другого оператора Республики Беларусь МТС запрашивает у другого оператора сведения о принадлежности данного номера данному Заказчику.

2.2. Услуга «Единый Зеленый номер» предоставляется только абонентам МТС юридическим лицам или индивидуальным предпринимателям по согласованию с Поверенным и заключается в следующем:

2.2.1. Заказчику по его заявлению предоставляется специальный код доступа, который он согласовывает у Поверенного:

- IVR-номер формата *XXXX;

2.2.2 МТС обеспечивает при наборе IVR-номера формата *XXXX абонентами МТС, инициирующими голосовой вызов следующее:

- маршрутизацию такого вызова на номер тарифного плана «Партнер», на который одновременно добавляются услуги «Единый Зеленый номер» и «Доступ абонента к Единому Зеленому номеру». Услуга «Единый Зеленый номер» включает в себя пакет из 350 минут переадресованных вызовов;

- далее с номера тарифного плана «Партнер» устанавливается конечная переадресация по выбору Заказчика, на абонентский номер сети МТС либо на номер в сети РУП «Белтелеком», либо на номера других операторов сотовой связи Республики Беларусь;

2.3. Подключить услугу «Единый Зеленый номер» можно следующим способом:

Обратиться непосредственно к Поверенному, где Заказчик получает всю информацию об услуге «Единый Зеленый номер», а также оформляет все необходимые документы. Заказчик может обратиться к Поверенному любым из способов:

— Непосредственно в офис Поверенного по адресу: 220012, г.Минск, ул. Толбухина, 2, пом.9, офис 21;

— По телефонам: +375173367300, *6776

— По электронной почте: vitaly.zarembo@ossn.by

Направляя заявление на предоставление услуги «Единый Зеленый номер», Заказчик подтверждает ознакомление и согласие с настоящими Правилами.

2.4. Перечень документов, предоставляемых Заказчиком для подключения услуги «Единый Зеленый номер»:

- Договор, заполненный и подписанный со стороны Заказчика
- Заявление, заверенное подписью единоличного исполнительного органа (генеральный директор и т.п.) и печатью (при условии ее наличия);
- Заверенная копия свидетельства о государственной регистрации;
- Заверенная копия лицензии на право осуществления деятельности (в случае необходимости ее получения).
- Приказ (выписку из приказа) о назначении на должность руководителя данного юридического лица (выписка из решения общего собрания участников, протокола заседания правления либо иного, предусмотренного учредительными документами, органа, уполномоченного избирать или назначать руководителя на должность).

2.5. Услуга «Единый Зеленый номер» добавляется на абонентский номер тарифного плана «Партнер». Оплата за услугу «Единый Зеленый номер» производится разово в полном объеме в момент ее подключения и далее первого числа каждого месяца. Услуга «Единый Зеленый номер» включает в себя пакет из 350 минут переадресованных вызовов.

2.6. Услуга «Доступ абонента к Единому Зеленому номеру» добавляется на абонентский номер тарифного плана «Партнер» и используется при установленной переадресации вызовов на номер МТС, номер РУП «Белтелеком» или номера других операторов сотовой связи Республики Беларусь.

При наличии принудительной блокировки абонентского номера тарифного плана «Партнер» услуга «Доступ абонента к Единому Зеленому номеру» не предоставляется.

2.7. Услуги «Единый Зеленый номер» и «Доступ абонента к Единому Зеленому номеру» предоставляются одновременно.

2.8. Отключение услуг «Единый Зеленый номер» и «Доступ абонента к Единому Зеленому номеру» производится одновременно по заявлению Заказчика при обращении к Поверенному, который в свою очередь направляет заявление Заказчика в МТС. При отключении услуг, предоставление услуги «Единый Зеленый номер» прекращается, оплата за услуги не взимается.

2.9. Голосовые исходящие вызовы, совершаемые абонентами МТС на IVR-номера формата *XXXX Заказчика, не тарифицируются.

2.10. Совершение голосовых вызовов абонентами МТС на IVR-номера формата *XXXX Заказчика возможны только при нахождении абонента в зоне радиопокрытия сети МТС при отсутствии блокировок на абонентском приложении.

2.11. МТС начинает перенаправление голосовых вызовов при выделении IVR-номера формата *XXXX в течение 10 рабочих дней с момента подключения на тарифный план «Партнер» и предоставления документов на оказание услуги «Единый Зеленый номер».

2.12. Заказчик в дополнение к обязанностям согласно абонентскому договору обязуется:

2.12.1. проводить самостоятельно рекламные мероприятия, направленные на продвижение и популяризацию услуги «Единый Зеленый номер» среди её потенциальных пользователей на территории Республики Беларусь, заранее согласованные с МТС, а также предоставлять текст рекламы в случае ее размещения;

2.12.2. организовать работу с заявлениями, предложениями и жалобами абонентов МТС в порядке, изложенном в разделе 3 настоящих Правил (3. Порядок рассмотрения обращений, претензий и жалоб);

2.12.3. предоставлять МТС в 3-дневный срок всю информацию об изменениях, касающихся услуги «Единый Зеленый номер»;

2.12.4. обеспечить соответствие информации, предоставляемой в рамках услуги «Единый Зеленый номер» следующим требованиям:

2.12.4.1. Не пропагандировать напрямую или косвенно совершение действий, наказуемых в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь;

2.12.4.2. Не содержать сведения, составляющие государственную либо иную специально охраняемую законом тайну, призыв к захвату власти, насильственному изменению конституционного строя, нарушению территориальной целостности Республики Беларусь;

2.12.4.3. Не разжигать национальную, социальную, расовую, религиозную нетерпимость или рознь;

2.12.4.4. Не пропагандировать войну или агрессию;

2.12.4.5. Не посягать на нравственность, честь и достоинство граждан;

2.12.4.6. Не содержать сведения, порочащие руководителей государственных органов, статус которых установлен Конституцией Республики Беларусь;

2.12.4.7. Не содержать ненормативную лексику и другие сведения, использование и распространение которых является нарушением законодательства Республики Беларусь;

2.12.4.8. Соответствовать социальным, моральным и этическим принципам.

2.12.4.9. За каждое нарушение условия, указанного в п.п. 2.12.4.1.- 2.12.4.8. -Заказчик уплачивает МТС штраф в размере 50 (пятьдесят) белорусских рублей за каждый выявленный факт нарушения. Кроме того, Заказчик обязуется возместить упущенную выгоду и вред, причиненный деловой репутации МТС. Заказчик несет ответственность за неправомерное распространение информации, запрещенной законодательством Республики Беларусь.

2.12.5. обеспечить достоверность и корректность информации при предоставлении услуг в рамках услуги «Единый Зеленый номер»;

2.12.6. обеспечить соответствие услуг справочно-информационной службы требованиям применяемых технических нормативных документов.

2.12.7. использовать IVR-номер формата *XXXX только с целью, указанной в заявлении. В случае выявления использования короткого номера в иных целях, либо неиспользования IVR-номера формата *XXXX, МТС имеет право изъять IVR-номер формата *XXXX у Заказчика в одностороннем порядке, уведомив Заказчика и Поверенного;

2.12.8. при предоставлении другим абонентам МТС информации о предоставленном ему IVR-номера формата *XXXX доводить достоверную информацию о действующем тарифе на исходящий голосовой вызов, о предмете предоставляемой информации, о территории использования номера;

2.12.9. согласовывать с МТС свои рекламные кампании при упоминании в них МТС;

2.12.10. обеспечить соблюдение следующих требований в отношении IVR-номера:

№ п/п	Требования
1.	Операторы Заказчика при поступлении вызова отвечают на звонок следующим приветствием: «Здравствуйте, «Служба _____», оператор- имя <i>(указывается наименование службы Абонента, использующей номер)</i>
2.	Входящие звонки _____ обслуживаются <i>(указывается период обслуживания)</i>
3.	В 90% случаев Абонент не должен ждать на линии ответа оператора более 30 секунд
4.	В часы наибольшей нагрузки процент отказов («неответов») не должен превышать 5% от общего количества вызовов, поступающих от абонентов Заказчика

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ЖАЛОБ

3.1. В случае возникновения у Абонентов обращений, претензий, жалоб на качество услуг, предоставляемых в рамках услуги «Единый Зеленый номер», Заказчик самостоятельно проводит разбирательство по каждому обращению, претензии, жалобе, поступившей от абонентов МТС. В случае поступления обращения, претензии, жалобы непосредственно МТС, обращение, претензия, жалоба в тот же день подлежит перенаправлению Заказчику почтой либо на E-mail, или по факсу. Всю ответственность за полноту и своевременность рассмотрения обращений, претензий, жалоб абонентов МТС несет Заказчик.

3.2. Заказчик несет ответственность за содержание, качество и достоверность информации, оказываемой в рамках услуги «Единый Зеленый номер».