

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**  
**оказания услуг центром коммуникаций**  
(версия № 1 от 15.05.2025)

**1. Вводные положения.**

1.1. Настоящие Общие условия на услуги центра коммуникаций являются неотъемлемой частью Рамочного договора (далее – Договор), заключенного между ООО «Воксис. Кадровые решения» (далее – Исполнитель) и Контрагентом (далее – Заказчик) при наличии в Договоре ссылки на применение Общих условий на услуги центра коммуникаций.

1.2. Общие условия оказания услуг центром коммуникаций подлежат применению к отношениям Сторон по Договору с даты вступления в силу Договора (или с момента возникновения соответствующих отношений, если Стороны установили, что условия заключенного ими Договора применяются к их отношениям, возникшим до его заключения) в редакции, действовавшей на дату заключения Договора.

1.3. Общие условия на услуги центра коммуникаций (далее- «Общие условия») размещены ООО «Воксис. Кадровые решения» на сайте: <https://staff.voxys.ru/> (далее – Сайт).

1.4. ООО «Воксис. Кадровые решения» вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Общие условия путем опубликования указанных изменений на Сайте. Соответствующая редакция Общих условий вступает в силу на следующий день после даты, указанной в верхнем колонтитуле первой страницы Общих условий.

**2. Терминология.**

Общими условиями определены значения терминов, используемых в договорных документах:

**2.1. Договор** – соглашение, рамочный договор, договор или любой иной договорной документ, заключаемый Сторонами, в котором Исполнитель оказывает услуги центра коммуникаций (далее – Услуги), а Заказчик принимает и оплачивает оказанные услуги.

**2.2. Автоматический голосовой информатор (IVR)** - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для предоставления голосовой информации на основе интерактивного диалога с системой голосовых меню и возможностью выбора необходимого пункта меню (информации) с помощью нажатия клавиши телефона в тональном режиме или посредством голосового управления с применением систем распознавания и синтеза речи;

**2.3. Клиент** - любое лицо, которому Исполнитель предоставляет информацию в интересах Заказчика;

**2.4. Центр коммуникаций** - совокупность услуг и ресурсов, с помощью которых осуществляется обработка звонков и неголосовых сообщений Клиентов, их информирование по голосовым каналам связи в интересах Заказчика;

**2.5. Оператор** - работник Исполнителя либо иное физическое лицо, привлеченное Исполнителем к оказанию Услуг центра коммуникаций, отвечающее квалификационным требованиям к специалистам данной категории;

**2.6. Оператор связи** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги связи на основании соответствующей лицензии;

**2.7. Отчетный период** - период продолжительностью в один полный или неполный календарный месяц, в котором были оказаны Услуги;

**2.8. СПАМ (spam)** - массовая рассылка сообщений рекламного или иного характера лицам, не выразившим желания ее получать;

**2.9. Услуги** - обработка телефонных вызовов Клиентов Заказчика, совершение вызовов Клиентам Заказчика, обработка и (или) отправка неголосовых сообщений Клиентам, а также иные услуги, согласованные Сторонами в Приложении № 1 к Договору;

**2.10. Фонд рабочего времени (ФРВ)** - измеряемый в часах период нахождения Операторов Исполнителя на рабочем месте в целях оказания Услуг, показатель которого определяется согласно данным программно-аппаратного комплекса Исполнителя;

**2.11. Фонд времени обслуживания (ФВО) для входящих вызовов** - измеряемый в минутах(либо часах) показатель суммарного времени работы, потраченного всеми Операторами Исполнителя и иными лицами, действующими по поручению Исполнителя, на оказание Услуг по Договору, включая время разговора, удержание вызова на линии и их поствызывную обработку за Отчетный период, а также время, потраченное на

обслуживание e-mail, sms и web обращений с округлением в большую сторону до полной минуты каждого вызова;

**2.12. Фонд времени обслуживания (ФВО) для исходящих вызовов** - измеряемый в минутах(либо часах) показатель суммарного времени работы, потраченного всеми Операторами Исполнителя на оказание Услуг по Договору за Отчетный период при совершении исходящих вызовов, включая время дозвона, разговора, удержания вызова на линии с округлением в большую сторону до полной минуты каждого вызова.

### **3. Права и обязанности сторон**

#### **3.1. Права и обязанности Исполнителя:**

- в рамках оказания услуг по договору Исполнитель вправе привлекать третьих лиц (организации, оказывающие услуги центра коммуникаций), оставаясь ответственным за действия указанных лиц перед Заказчиком;
- Исполнитель вправе получать в установленный Договором срок оплату оказанных услуг, предусмотренных Договором;
- Исполнитель вправе использовать материалы и информацию, предоставленные Заказчиком в целях оказания услуг;
- Исполнитель вправе запрашивать и получать от Заказчика в минимально необходимые сроки детальную информацию, необходимую для оказания услуг, в том числе сценарии, инструкции, регламенты, информационные и иные ресурсы. Информация должна быть предоставлена в срок, обеспечивающий возможность оказания услуг без нарушения сроков их оказания и в полном объеме;
- Исполнитель вправе при необходимости получать доступ к информационным системам Заказчика, используемым в рамках и в целях оказания услуг;
- Исполнитель вправе приостановить оказание услуг в случаях и порядке, установленном п. 7.5. Общих условий;
- Исполнитель вправе отказаться от использования сценария разговора с клиентом, переданного Заказчиком, в случае его несоответствия обязательным требованиям Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» в том числе в части получения предварительного согласия Клиента на получение рекламной информации;
- Исполнитель обязан оказывать услуги в соответствии с порядком и требованиями, предусмотренными Договором и Приложениями к Договору;
- Исполнитель обязан самостоятельно проводить обучение своих Операторов с использованием информационных и иных ресурсов, а в случае необходимости – с привлечением специалистов Заказчика.

#### **3.2. Права и обязанности Заказчика:**

- своевременно оплачивать оказанные Исполнителем Услуги;
- предоставлять Исполнителю базу данных, включающую контактные данные Клиентов, необходимые для оказания услуг, доступ к своим информационным системам (если применимо);
- представлять Исполнителю организационно-распорядительные и инструктивные документы, в том числе сценарии разговора Оператора с Клиентом, разработанные Заказчиком и необходимые Исполнителю для выполнения своих обязательств по Договору в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней до момента начала оказания услуг, по электронной почте контактными лицам, указанным для этой цели в Договоре;
- обеспечить работоспособность собственных и(или) используемых Исполнителем информационных систем, оборудования, задействованных в оказании услуг;
- в разумные сроки предупреждать и оповещать Исполнителя по электронной почте контактных лиц, указанных в Договоре, о всех плановых и внеплановых перерывах в работе любого оборудования и программных средств Заказчика, которые могут повлиять на условия и качество оказания услуг по Договору;
- в случае внесения Заказчиком изменений в информацию, предоставляемую в рамках оказания услуг, письменно уведомить Исполнителя по электронной почте контактных лиц, указанных в Договоре, о таких изменениях, не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты применения изменений;
- информировать Исполнителя по электронной почте контактных лиц, указанных в Договоре, о действиях (фактах, событиях), которые могут повлечь за собой увеличение объемов оказания услуг, не позднее 10 (десять) рабочих дней до наступления таких

событий;

- не использовать услуги, оказываемые Исполнителем, для массовой рассылки корреспонденции рекламного или иного характера лицам, не выразившим желания её получать (spam);

- при использовании в смс-сообщениях информации, являющейся объектом защищаемых прав третьих лиц все вопросы, связанные с выплатой правообладателям вознаграждения за использование информации, являющейся объектом защищаемых прав третьих лиц в смс-сообщениях, Заказчик обязуется урегулировать самостоятельно и за свой счет.

#### **4. Вознаграждение за услуги и порядок расчетов и приемки**

4.1. Вознаграждение за услуги выплачивается в рублях на основании счета и счета-фактуры, в случае если выставление счета-фактуры предусмотрено законодательством РФ, при условии подписания Сторонами Акта оказанных услуг. Вознаграждение включает в себя все расходы, необходимые для исполнения обязательств по Договору.

4.2. Днем оплаты считается день поступления денежных средств на корреспондентский счет банка получателя.

4.3. Сумма вознаграждения и порядок расчета согласовывается Сторонами в Договоре и Приложениях.

#### **5. Гарантии сторон**

5.1. Стороны обязуются соблюдать принципы профессиональной этики и добросовестности, избегать действий, приводящих к нарушениям законодательства РФ или иного государства, в том числе о налогах и сборах, приеме платежей, проведении расчетов, противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Руководствуясь гражданским и налоговым законодательством РФ, Стороны предоставляют друг другу все необходимые заверения и гарантии относительно достоверности информации об обстоятельствах, имеющих значение для заключения Договора, включая, но не ограничиваясь:

- для заключения и исполнения Договора каждая Сторона получила все необходимые согласия, одобрения и разрешения, осуществил постановку на учет и регистрацию, которые необходимы в соответствии с действующим законодательством РФ, учредительными и локальными документами для осуществления деятельности по Договору;

- имеет законное право осуществлять вид экономической деятельности, предусмотренный Договором (имеет надлежащий ОКВЭД);

- не существует законодательных, подзаконных нормативных и индивидуальных актов, локальных документов, а также решений органов управления, запрещающих Сторонам или ограничивающих их право заключать и исполнять Договор;

- лицо, подписывающее (заключающее) Договор от имени и по поручению Стороны, на день подписания (заключения) имеет все необходимые для такого подписания полномочия и занимает должность, указанную в преамбуле Договора;

- Сторонами уплачиваются все налоги и сборы в соответствии с действующим законодательством РФ, а также им ведется и своевременно подается в налоговые и иные государственные органы налоговая, статистическая и иная государственная отчетность в соответствии с действующим законодательством РФ;

- все операции Сторон по покупке товара/услуг у своих контрагентов, продаже товаров/оказанию услуг другой Стороне Договора полностью и своевременно отражены в первичной документации Сторон, в бухгалтерской, налоговой, статистической и любой иной отчетности, обязанность по ведению которой возлагается на Сторону.

5.2. Заказчик гарантирует Исполнителю, что сценарии разговора Оператора с Клиентом, утвержденные Заказчиком и переданные для использования Исполнителю, должны соответствовать требованиям, установленным ст. 15 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» в части идентификации Клиента, получения от него согласия на предоставление рекламной информации, и общим требованиям Закона о рекламе к рекламе определенных товаров и услуг. Также Заказчик гарантирует наличие у него согласия всех физических лиц, чьи контактные данные были переданы Исполнителю в составе Базы данных, на обработку их персональных данных, и их согласие на предоставление им рекламной информации.

## **6. Конфиденциальность. Условия обработки персональных данных**

6.1. Все положения Договора, Приложений, Дополнительных соглашений являются конфиденциальными и не подлежат оглашению или передаче третьим лицам за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ.

6.2. Для целей Договора под конфиденциальной понимается любая информация о Стороне или ее деятельности, которая не является по своему характеру общедоступной. Факт наличия между Сторонами производственных отношений не является конфиденциальной информацией. Заключая настоящий Договор, Заказчик дает Исполнителю свое согласие на использование своего товарного знака и фирменного наименования в целях продвижения Исполнителем своих услуг на рынке (в том числе, но не ограничиваясь на сайте Исполнителя, внутренних и внешних презентациях, проводимых Исполнителем для своих потенциальных клиентов и иных заинтересованных лиц).

6.3. Каждая из сторон обязуется строго соблюдать конфиденциальность полученной от другой Стороны технической, коммерческой и любой другой информации и примет все возможные меры для защиты такой информации от разглашения.

6.4. Исполнитель по поручению Заказчика осуществляет с предоставленными ей персональными данными (далее – ПДн) следующие действия (операции) или совокупность действий (операций): сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, передачу (доступ), использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

6.5. Целью обработки персональных данных во всех случаях является исполнение Договора, то есть обработка персональных данных производится в той мере, в которой это разумно необходимо для исполнения Договора. Перечень предоставляемых персональных данных определяются в соответствии с положениями Договора и в объеме, необходимом для исполнения Сторонами предмета Договора.

6.6. Исполнитель обязуется обрабатывать персональные данные Субъектов ПДн исключительно в целях исполнения Договора, соблюдая при этом принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные ФЗ «О персональных данных», и их конфиденциальность; обеспечить блокирование, уточнение или уничтожение персональных данных Субъекта ПДн на основании соответствующего запроса (указания) Субъекта ПДн или Заказчика в сроки, установленные в таком указании, а также в иных случаях, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.7. Исполнитель обязуется обрабатывать персональные данные Субъектов ПДн до окончания срока действия Договора и/или до наступления одного из следующих событий, в зависимости от того, что наступит ранее: достижение цели обработки персональных данных Субъектов ПДн или утраты необходимости в достижении такой цели; отзыв согласия Субъектом ПДн на обработку его персональных данных, если отсутствуют иные основания обработки персональных данных Субъекта ПДн в соответствии с законодательством Российской Федерации; прекращение действия Договора по любому основанию.

## **7. Обстоятельства непреодолимой силы**

7.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности за полное или частичное неисполнение любой из своих обязанностей, если неисполнение является следствием таких обстоятельств, как наводнение, пожар, землетрясение, другие стихийные бедствия, война или военные действия и другие обстоятельства непреодолимой силы, возникшие после заключения Договора.

Документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

В случае действия обстоятельств непреодолимой силы более 3 (Трех) месяцев любая Сторона вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения своих обязательств по Договору (расторгнуть Договор).

## **8. Дополнительные условия**

8.1. Стороны договорились о возможности в рамках Договора осуществлять документооборот в электронном виде (ЭДО) с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи. В случае невозможности выставления документов в электронном виде, в том числе по причинам технического характера или отсутствия связи, а также несогласия какой-либо Стороны осуществлять документооборот в электронном виде, оформление всех документов и выставление первичных документов осуществляется на бумажном носителе путем направления оригиналов по почте.

В соответствии с действующим законодательством РФ Стороны признают юридическую силу электронных документов (договоров, соглашений, приложений, счетов-фактур, товарных накладных, актов приемки-передачи, актов об оказании услуг, универсальных передаточных документов, актов сверки взаиморасчетов и иных сообщений и документов), подписанных с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, наравне с документами на бумажном носителе.

Электронные документы изготавливаются, принимаются и передаются Сторонами в электронно-цифровой форме без их последующего обязательного предоставления на бумажном носителе. Электронные документы будут считаться направленными надлежащим образом, если они отправлены с помощью системы юридически значимого обмена электронными документами. Датой получения электронных документов считается дата в извещении о получении, сформированного в системе юридически значимого обмена электронными документами(ЭДО).

Стороны договорились самостоятельно осуществлять все необходимые для применения электронного документооборота мероприятия, в том числе заключить соответствующий договор со специализированным оператором электронного обмена и получить усиленные квалифицированные электронные подписи, а также самостоятельно нести расходы, связанные с применением электронного документооборота.

Стороны обязуются при использовании электронного документооборота осуществлять проверку своих систем на предмет поступления электронных документов ежедневно в рабочие дни с последующим их подписанием в соответствии с условиями Рамочного договора или отказом от подписания в случае наличия претензий.

8.3. Стороны вправе обмениваться сканированными копиями подписанных документов, направляемых на электронные адреса контактных лиц Сторон, указанных в Договоре. Документы, направленные и полученные таким образом, признаются имеющими силу оригиналов до момента получения электронных документов посредством ЭДО либо оригиналов по почте, и являются достаточным основанием наступления для Сторон обязательств по их исполнению. Переписка сторон по электронной почте признается имеющей юридическую силу и может быть использована в качестве письменных доказательств в суде.