

# Публичная оферта-договор об условиях предоставления услуг Narayana

Дата: 25.06.2023

## 1. Основные положения

1.1. Данный документ является публичной офертой и договором между компанией Narayana OÜ (Владельцем) и Абонентом — юридическим или физическим лицом, имеющим Лицевой счёт в биллинговой системе Narayana, которая доступна на <https://narayana.im> или через любой доступный интерфейс - API, телефонным набором и т.п.

1.2. **Владельцем**, или **Оператором**, в дальнейшем именуется юридическое лицо, владеющее Narayana: **Narayana OÜ**, регистрационный номер **12779661**, зарегистрированное по адресу — **11415 Эстония, Харьюмаа, Таллинн, Вяйке-Паала 2**.

1.3. **Абонентом**, или **Пользователем**, в дальнейшем именуется физическое или юридическое лицо, использующее услуги Narayana OÜ для своих нужд.

1.4. **Поставщиком** именуется любое юридическое лицо, предоставляющее Владелецу каналы голосовой, текстовой или иной связи на договорной основе.

1.5. Владелец имеет право в одностороннем порядке изменять условия данного договора, в срок не ранее, чем за 14 дней со дня опубликования изменений на сайте.

1.6. Для расчётов внутри системы Абоненту после регистрации присваивается персональный Лицевой счёт (Аккаунт), номинированный в Евро (EUR), и все операции относительно которого (включая внешние платежи и возвраты) производятся в валюте Евро (EUR).

В том случае, если платёжное средство не принимает EUR, платёж обрабатывается в валюте платёжного средства с пересчётом в EUR по курсу ЕЦБ на момент совершения платежа.

В случае оплаты криптовалютой — напрямую на кошельки Владельца, либо указанные в биллинговой системе, либо используя платёжных провайдеров, транзакции также зачисляются в Евро (EUR) по среднему курсу криптовалютных бирж (Kraken, Bitfinex) на момент совершения транзакции.

Также, несколько Абонентов (физических или юридических лиц) могут обслуживаться на одном Лицевом счёте и иметь разные кредитенциалы для получения услуг, предоставляемых Оператором.

1.7. Пользователь обязуется внимательно ознакомиться с каждым пунктом настоящего договора перед подачей заявки на регистрацию. Пользователь также обязуется ознакомиться с политикой обработки персональных данных по ссылке: <https://narayana.im/contracts/gdpr.pdf>.

1.8. Фактом заполнения регистрационной формы Пользователь подтверждает своё согласие со всеми пунктами настоящего договора. Пользователь также подтверждает ознакомление и согласие с политикой обработки персональных данных.

1.9. Фактом регистрации Пользователя на своём сервисе, Владелец подтверждает вступление в силу настоящего договора между Владельцем и Абонентом. При возникновении спорных ситуаций, Пользователь обязуется решать споры проведением переговоров с представителем Владельца. При невозможности договориться, Пользователь обязуется эскалировать решение спора в Харьковском уездном суде.

## 2. Предмет договора

2.1. Предметом данного договора является предоставление Абоненту услуг — голосовой, текстовой или иной связи, используя оборудование и программное обеспечение Оператора.

## 3. Конфиденциальность

3.1. Владелец стремится максимально обеспечивать конфиденциальность: не требует от Абонента и не хранит персональных данных Абонента (в том числе, попадающих под Федеральный Закон РФ №152-ФЗ).

Исключениями являются данные, необходимые для предоставления услуг связи, такие как: учётная запись SIP, пароли, ключи шифрования, которые являются обезличенными и не позволяют идентифицировать личность Абонента.

3.2. Владелец может потребовать от Абонента подтвердить свою личность, в том случае, если Пользователь намерен пополнять Лицевой счёт с помощью банковского перевода или банковских карт, а также в случае, если для одной из запрашиваемых услуг (например, местные телефонные номера некоторых стран) требуется верификация конечного пользователя законами местного регулятора юрисдикции номера.

3.3. В некоторых случаях, Абонент **может добровольно** предоставить данные, такие как почтовый адрес, электронную почту для удобства использования Narayana, для доставки документов и посылок. В таком случае, обработка данных осуществляется

так, как описано в GDPR политике Владельца.

Данный документ доступен по ссылке <https://narayana.im/contracts/gdpr.pdf>.

Пользователь имеет весь набор прав, закрепленных GDPR таких как: быть информированным о собираемых данных, как они обрабатываются и хранятся, может запросить удаление данных.

3.4. Абонент в любое время может запросить уничтожение данных, касающихся аккаунта Абонента, такие как: история звонков, тикеты, в том числе адреса доставки и личную переписку с технической поддержкой.

Абонент также вправе в любой момент **самостоятельно** очистить свой журнал вызовов, утрачивая при этом право на обжалование качества и/или тарификации услуг, записанных в журнале до его очищения

## 4. Права и обязанности сторон

4.1. Все услуги, доступные Абоненту, доступны "как есть", Владелец не несёт никакой ответственности за вред, который Абонент может нанести себе и/или третьим лицам.

4.2. Оператор обязан предоставлять Абоненту всю необходимую информацию о доступе к системе, обеспечивать доступ пользовательского оборудования к системе, своевременно обслуживать Лицевой счёт а также консультировать Пользователя по вопросам, связанным с исполнением настоящего Договора.

Дополнительные соглашения на персональное обслуживание и техническую поддержку могут быть заключены между Оператором и Абонентом в рамках данной оферты.

4.3. Платежи на Лицевой счёт поступают в автоматическом режиме при получении подтверждения завершения платежа со стороны биллинга.

Ручные платежи обязаны поступить не позднее, чем через 3 (три) рабочих дня после поступления на расчётный счёт либо криптовалютный кошелёк Владельца.

4.4. Оператор обязан обеспечивать Пользователю непрерывный доступ к Телефонной станции и Web-сайту за исключением случаев, не зависящих от человеческих факторов (форс-мажорных обстоятельств: DDoS-атак, извержений вулканов, магнитных бурь и конца света).

4.5. Абонент обязан хранить свои кредитиалы (данные, для доступа к Сервису), а также устройства (SIM-карты, ключи шифрования и др.) в надёжном месте и не передавать их третьим лицам. Абонент несёт ответственность (в том числе финансовую) за действия, которые совершены в нашем Сервисе с помощью оборудования Абонента, используя его кредитиалы и/или устройства.

4.6. Абонент обязан не использовать услуги, предоставляемые Владелцем, для обеспечения отказа в обслуживании любых технических средств (т.н. DDoS-атака, телефонный и/или SMS-флуд), а также любых других действий, способных вызвать критическую нагрузку (либо иной ущерб) на оборудование Оператора, Поставщика и/или третьих лиц.

4.7. В случае нарушения Абонентом условий данного договора, либо регламента оказания услуг связи, либо по получению жалобы на действия Абонента от Поставщика, равно как и в случае нарушения Пользователем законодательства Эстонии, Владелец оставляет за собой право расторгнуть Договор в одностороннем порядке без возврата денежных средств и/или без уведомления Абонента.

4.8. Абонент имеет право расторгнуть данный договор в случае возникновения несогласия с ним, а также в случае отсутствия необходимости в дальнейшем пользоваться услугами связи.

## 5. Политика возврата денежных средств

5.1. При наличии обоснованной претензии по качеству предоставленных услуг к Владелцу, Абонент имеет право получить полное или частичное возмещение за ненадлежаще оказанную услугу на свой Лицевой счёт.

5.2. В случае расторжения данного договора по инициативе Владельца в связи с нарушением одного или нескольких пунктов настоящего договора Пользователем, а также в случае получения жалобы со стороны Поставщика, остаток денежных средств на Лицевом счёте не возвращается.

5.3. В случае расторжения данного договора по инициативе Пользователя, денежные средства возвращаются Пользователю в полном объёме только в случае наличия обоснованных претензий на все предоставленные услуги, либо в случае отсутствия фактически оказанных услуг (или услуги).

В противном случае, Владелец оставляет за собой право удержать комиссию за закрытие Лицевого счёта в размере 100 (сто) европейских Евро, плюс комиссия платёжного средства, коим будет произведена возврат.

5.4. Владелец оставляет за собой право на удержание средств перед их возвратом на период до 90 (девяноста) дней, в том случае, если есть основания предполагать, что от имени Пользователя действует Сзлоумышленник, получивший кредитиалы для доступа к системе незаконно и/или в нарушение данного Договора.

5.5. Денежные средства возвращаются исключительно тем способом, которым была совершена оплата Пользователем. В случае его недоступности — любым другим удобным для Владельца способом.

Возврат денежных средств осуществляются в Евро, с пересчётом по курсу платёжной системы на момент возврата, а также с учётом всех комиссий платёжной системы.

5.6. Владелец может отказать в возврате средств без объяснения причин, если последнее совершенное действие, сохранённое в журнале вызовов Абонента, было совершено более 3 (трёх) лет назад.

**Narayana OÜ**  
**Signed digitally**