

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

«Маркировка звонков»

Редакция от 31 мая 2026 года

Акционерное общество «ТЕЛ.КОМ» (АО «ТЕЛ.КОМ»), ИНН: 5262258366, ОГРН: 1105262010468, место нахождения: 603145, г. Нижний Новгород, ул. Академика Сахарова, д. 4, оф. 9, 10, 11, адрес сайта: <https://telcom.pro>, контактный адрес электронной почты: info@telcom.pro, далее по тексту - «Оператор», публикует настоящие условия оказания услуги «Маркировка звонков».

Настоящие Условия определяют порядок подключения, использования, оплаты, изменения, приостановления и прекращения услуги, связанной с передачей информации о звонящем юридическом лице или индивидуальном предпринимателе для отображения на пользовательском оборудовании вызываемого абонента. Условия применяются совместно с договором оказания услуг связи и/или иным договором, заключенным между Оператором и Пользователем.

Размещение Условий на сайте Оператора является предложением заключить договор на указанных ниже условиях. Акцепт Условий совершается путем подачи заявки, подключения услуги, использования Личного кабинета, оплаты услуги, направления исходящих вызовов с номеров Пользователя либо иным действием, свидетельствующим о намерении пользоваться услугой.

1. Термины и определения

1.1. «Условия» - настоящий документ, регулирующий предоставление услуги «Маркировка звонков». В случае противоречий между Условиями и общими правилами оказания услуг связи специальные положения настоящих Условий применяются к услуге маркировки звонков преимущественно.

1.2. «Оператор» - АО «ТЕЛ.КОМ», оказывающее Пользователю услугу самостоятельно и/или с привлечением партнеров, операторов связи и иных уполномоченных лиц.

1.3. «Пользователь» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с Оператором договор и использующие номера для совершения исходящих телефонных вызовов.

1.4. «Договор» - договор оказания услуг связи, договор присоединения, заявка, счет, соглашение или иной документ, на основании которого Пользователю предоставляются услуги Оператора и/или номера.

1.5. «Услуга» - комплекс действий Оператора по приему, проверке, обработке и передаче сведений о Пользователе, его Номерах и тексте Маркировки операторам подвижной радиотелефонной связи и/или партнерам для последующего отображения информации на устройстве вызываемого абонента при наличии технической возможности.

1.6. «Маркировка», «Этикетка» - текстовая информация о Пользователе как инициаторе телефонного вызова, которая может отображаться на экране пользовательского оборудования вызываемого абонента в момент входящего вызова. В состав Маркировки могут входить наименование Пользователя, коммерческое обозначение, товарный знак, статус ИП, категория вызова и иные сведения в пределах требований законодательства и технических правил операторов связи.

1.7. «Номер» - телефонный номер, используемый Пользователем для исходящих вызовов и подключаемый к Услуге.

1.8. «Абонент» - пользователь услуг подвижной радиотелефонной связи, на устройство которого поступает вызов с Номера Пользователя.

1.9. «Оператор ПРТС» - оператор подвижной радиотелефонной связи или иное уполномоченное лицо, участвующее в отображении Маркировки на устройстве Абонента.

1.10. «Личный кабинет» - веб-интерфейс, интерфейс биллинга, CRM, форма сайта или иной электронный канал, через который Пользователь подает заявки, назначает Маркировку, получает информацию об услуге и совершает юридически значимые действия.

1.11. «Тариф» - действующие условия оплаты Услуги, опубликованные на сайте Оператора, указанные в Личном кабинете, счете, коммерческом предложении или ином документе Оператора.

2. Общие условия оказания услуги

2.1. Услуга предоставляется Пользователям, являющимся юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, которые используют Номера для исходящих вызовов Абонентам.

2.2. Услуга направлена на передачу информации о Пользователе как инициаторе телефонного вызова в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Федеральным законом от 01.04.2025 № 41-ФЗ, Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.08.2025 № 1300 и иными применимыми нормативными актами.

2.3. Фактическое отображение Маркировки зависит от технической возможности операторов связи, состояния сети, настроек и модели пользовательского оборудования Абонента, поддержки технологий передачи голоса и иных факторов, не находящихся под полным контролем Оператора.

2.4. Оператор организует обработку и передачу сведений для подключения Маркировки, но не гарантирует, что Маркировка будет показана во всех сетях, во всех регионах, на всех устройствах Абонентов и при каждом вызове.

2.5. Услуга не является услугой гарантированного дозвона, рекламной рассылкой, услугой массового обзвона, антиспам-сервисом или подтверждением согласия Абонента на получение рекламы.

2.6. Пользователь самостоятельно отвечает за правомерность своих исходящих вызовов, включая соблюдение законодательства о связи, рекламе, персональных данных, защите прав потребителей, противодействию мошенничеству и иных обязательных требований.

3. Виды маркировки и требования к тексту

3.1. Оператор может предоставлять Пользователю стандартную и/или брендовую Маркировку, если такие варианты доступны технически и предусмотрены действующим Тарифом.

3.2. Стандартная Маркировка формируется на основании официальных сведений о Пользователе: полного или сокращенного наименования юридического лица, статуса индивидуального предпринимателя, фамилии и инициалов ИП, а также категории вызова, определяемой с учетом ОКВЭД или иных классификационных данных.

3.3. Брендовая Маркировка может содержать коммерческое обозначение, бренд, товарный знак, знак обслуживания, фирменное наименование или иное обозначение, если Пользователь подтвердил право на его использование и такой вариант согласован Оператором и/или Оператором ПРТС.

3.4. Для брендовой Маркировки Оператор вправе запросить документы, подтверждающие права Пользователя на обозначение: свидетельство на товарный знак, лицензионный договор, письмо правообладателя, договор франчайзинга, учредительные документы, документы на домен, материалы, подтверждающие использование коммерческого обозначения, и иные сведения.

3.5. Текст Маркировки должен быть кратким, достоверным, понятным для Абонента, соответствовать деятельности Пользователя и не вводить Абонента в заблуждение относительно лица, инициирующего вызов.

3.6. Максимальная длина Маркировки определяется законодательством и техническими требованиями операторов связи. Если иное не установлено обязательными правилами или оператором связи, рекомендуется использовать текст не более 32 символов с учетом пробелов и знаков.

3.7. Оператор и/или Оператор ПРТС вправе отклонить, сократить, технически адаптировать или изменить формат Маркировки без изменения ее общего смысла, если это необходимо для соблюдения обязательных требований, корректного отображения, прохождения проверки или предотвращения технических ошибок.

3.8. К одному Номеру может быть назначена одна актуальная Маркировка. Одна Маркировка может применяться к нескольким Номерам Пользователя, если это не противоречит требованиям операторов связи и условиям подключения.

3.9. Оператор вправе использовать сведения из ЕГРЮЛ, ЕГРИП, государственных и общедоступных информационных систем для проверки данных Пользователя и формирования стандартной Маркировки.

4. Порядок подключения и изменения маркировки

4.1. Для подключения Услуги Пользователь подает заявку через сайт, Личный кабинет, электронную почту, персонального менеджера или иной согласованный канал связи.

4.2. В заявке Пользователь указывает сведения, необходимые для подключения: наименование организации или ИП, ИНН, ОГРН/ОГРНИП, перечень Номеров, желаемый текст Маркировки, категорию вызова, контактные данные ответственного лица и иные данные, запрошенные Оператором.

4.3. Оператор вправе отказать в подключении или предложить изменить текст Маркировки, если сведения неполные, противоречивые, недостоверные, не подтверждены документами, нарушают права третьих лиц либо не соответствуют требованиям законодательства или операторов связи.

4.4. Подключение считается начатым после принятия заявки Оператором и получения достаточного объема данных и документов. Срок фактического отображения зависит от проверки и настроек на стороне Операторов ПРТС.

4.5. Ориентировочный срок подключения может составлять до 10 рабочих дней и более, если требуется дополнительная проверка, корректировка текста, согласование с Оператором ПРТС или устранение технических ограничений.

4.6. Датой начала оказания Услуги считается дата подключения Маркировки к Номеру и/или дата начала обработки и передачи сведений о Маркировке по данным систем Оператора, в зависимости от того, что наступило раньше, если иное не указано в Тарифе или счете.

4.7. Изменение Маркировки осуществляется по заявке Пользователя либо по инициативе Оператора в случаях, когда сведения о Пользователе изменились, утратили актуальность, противоречат открытым данным, требованиям законодательства, требованиям Оператора ПРТС или условиям настоящего документа.

4.8. При изменении юридического наименования, статуса ИП, ОКВЭД, прав на бренд, состава Номеров или иных значимых сведений Пользователь обязан уведомить Оператора не позднее 1 рабочего дня с момента, когда такие изменения стали ему известны.

5. Оплата услуги

5.1. Стоимость Услуги определяется действующим Тарифом. Тариф может включать абонентскую плату за Маркировку, плату за каждый инициированный исходящий вызов, плату за подключение, плату за изменение Маркировки и иные платежи, указанные Оператором.

5.2. Действующие тарифные условия публикуются на сайте Оператора, указываются в Личном кабинете, счете, коммерческом предложении или ином документе Оператора. При расхождении сведений приоритет имеет тариф, подтвержденный счетом, договором или Личным кабинетом Пользователя.

5.3. Если Тариф предусматривает оплату за вызов, тарифицируемым событием является инициирование исходящего вызова с Номера Пользователя в сторону Абонента, независимо от фактического ответа Абонента, длительности соединения или отображения Маркировки на устройстве Абонента, если иное прямо не указано в Тарифе.

5.4. Факт оказания и объем Услуги подтверждаются данными биллинговой системы Оператора, статистикой вызовов, отчетами партнеров и/или сведениями Операторов ПРТС.

5.5. Абонентская плата начисляется за период доступности и поддержки Услуги, включая периоды обработки, передачи сведений, проверки и поддержания настроек, если иное не предусмотрено Тарифом.

5.6. Порядок оплаты, сроки внесения денежных средств, последствия образования задолженности и порядок выставления закрывающих документов определяются Договором, Тарифом и настоящими Условиями.

5.7. Оператор вправе изменить Тариф путем размещения новой редакции тарифов на сайте, в Личном кабинете или направления уведомления Пользователю. Продолжение использования Услуги после вступления изменений в силу означает согласие Пользователя с измененными тарифными условиями.

6. Права и обязанности пользователя

6.1. Пользователь обязан предоставлять Оператору полные, актуальные и достоверные сведения, необходимые для подключения и оказания Услуги.

6.2. Пользователь гарантирует, что выбранная Маркировка относится к нему, его деятельности, товарам, работам, услугам или законно используемому им бренду.

6.3. Пользователь гарантирует наличие прав на Номера, с которых совершаются вызовы, а также законность использования таких Номеров в рамках своей деятельности.

6.4. Пользователь не вправе использовать Маркировку, которая содержит ложные сведения, имитирует другое лицо, вводит Абонента в заблуждение, нарушает права третьих лиц, содержит незаконную, оскорбительную, дискредитирующую, экстремистскую, вредоносную, политическую, мошенническую или иную запрещенную информацию.

6.5. Пользователь самостоятельно получает все необходимые согласия Абонентов на рекламные, массовые, автоматизированные и иные вызовы, если такие согласия требуются законодательством. Маркировка звонка не заменяет согласие Абонента на рекламу, обработку персональных данных или массовый обзвон.

6.6. По запросу Оператора Пользователь обязан в срок не более 2 рабочих дней предоставить документы, подтверждающие достоверность сведений, права на бренд, согласия Абонентов, права на использование Номеров и соблюдение иных обязательств.

6.7. Пользователь обязан самостоятельно урегулировать претензии Абонентов, правообладателей, государственных органов и иных лиц, если такие претензии связаны с содержанием вызовов, выбранной Маркировкой, отсутствием согласий, использованием чужого обозначения или нарушением законодательства Пользователем.

6.8. Пользователь вправе направлять заявки на подключение, изменение, замену или снятие Маркировки в пределах, допускаемых законодательством, техническими правилами и Договором.

7. Права оператора

7.1. Оператор вправе проверять сведения Пользователя, сопоставлять их с открытыми источниками, запрашивать документы и передавать сведения партнерам и Операторам ПРТС в объеме, необходимом для оказания Услуги.

7.2. Оператор вправе не принимать к подключению Маркировку, приостанавливать ее согласование или требовать изменения текста, если Маркировка не соответствует настоящим Условиям, требованиям законодательства, требованиям Операторов ПРТС или техническим ограничениям.

7.3. Оператор вправе назначить стандартную Маркировку, заменить ранее согласованную Маркировку на стандартную либо временно ограничить использование брендовой Маркировки, если предоставленные Пользователем сведения утратили актуальность, документы не представлены или выявлено несоответствие открытым данным.

7.4. Оператор вправе привлекать третьих лиц, включая партнеров, операторов связи, поставщиков программного обеспечения и расчетные центры, для оказания Услуги, технической поддержки, обработки сведений и расчета стоимости.

7.5. Оператор вправе проводить профилактические, регламентные и аварийно-восстановительные работы, которые могут временно влиять на доступность, обработку или отображение Маркировки.

7.6. Оператор вправе приостановить или прекратить оказание Услуги полностью или частично при нарушении Пользователем настоящих Условий, возникновении задолженности, получении претензий или жалоб, выявлении риска нарушения законодательства, требованиях государственных органов, партнеров или Операторов ПРТС.

8. Передача сведений и персональные данные

8.1. Пользователь поручает и разрешает Оператору обрабатывать и передавать партнерам, Операторам ПРТС и иным лицам, участвующим в оказании Услуги, сведения, необходимые для подключения и отображения Маркировки.

8.2. К таким сведениям могут относиться: ИНН, ОГРН/ОГРНИП, наименование юридического лица, сведения об ИП, Номер или перечень Номеров, текст Маркировки, категория вызова, ОКВЭД, документы, подтверждающие права на обозначение, контактные данные ответственных лиц и иные сведения, необходимые для оказания Услуги.

8.3. Если Пользователь передает Оператору персональные данные представителей, работников, Абонентов или иных физических лиц, Пользователь подтверждает наличие правовых оснований для такой передачи и обязуется самостоятельно получить необходимые согласия, если они требуются законодательством.

8.4. Пользователь понимает, что Маркировка предназначена для отображения на устройстве Абонента и по своей природе не является конфиденциальной информацией. Документы и сведения,

предоставляемые для подключения, могут передаваться третьим лицам в объеме, необходимом для оказания Услуги и выполнения обязательных требований.

9. Приостановление, ограничение и прекращение услуги

9.1. Оператор вправе приостановить оказание Услуги без предварительного уведомления, если дальнейшее оказание Услуги может привести к нарушению законодательства, прав третьих лиц, требований операторов связи, интересов Абонентов или деловой репутации Оператора.

9.2. Основаниями для приостановления или ограничения Услуги являются, в том числе: неоплата, недостоверные сведения, непредоставление документов, жалобы Абонентов, претензии правообладателей, использование Маркировки не по назначению, массовые или рекламные вызовы без подтвержденных согласий, технические ограничения, аварии, профилактические работы, указания государственных органов или Операторов ПРТС.

9.3. Снятие или отключение Маркировки осуществляется по заявке Пользователя, при прекращении использования Номера, расторжении Договора, изменении владельца Номера либо по иным основаниям, допускаемым законодательством и техническими правилами операторов связи.

9.4. Если в силу законодательства или требований операторов связи исходящие вызовы Пользователя должны сопровождаться Маркировкой, Оператор вправе вместо полного отключения применить стандартную Маркировку, приостановить исходящие вызовы или предложить Пользователю иной допустимый вариант.

9.5. Приостановление или прекращение Услуги не освобождает Пользователя от обязанности оплатить уже оказанные услуги, начисленную абонентскую плату, стоимость инициированных вызовов и иные платежи, возникшие до даты прекращения.

10. Ответственность сторон

10.1. Пользователь несет ответственность за достоверность сведений, законность выбранной Маркировки, наличие прав на бренд, правомерность исходящих вызовов, получение согласий Абонентов и соблюдение законодательства при использовании Услуги.

10.2. Оператор не отвечает за невозможность или некорректность отображения Маркировки, если это вызвано действиями или бездействием Операторов ПРТС, особенностями сети, настройками устройства Абонента, отсутствием технической возможности, блокировками, антиспам-механизмами, ошибками Пользователя или действиями третьих лиц.

10.3. Оператор не гарантирует успешное соединение с Абонентом, ответ Абонента на вызов, отсутствие блокировки вызова, отсутствие отображения предупреждений антиспам-сервисов, рост конверсии звонков или иной коммерческий результат Пользователя.

10.4. Пользователь обязуется возместить Оператору убытки, штрафы, расходы, претензии и имущественные потери, возникшие вследствие нарушения Пользователем настоящих Условий, законодательства, прав третьих лиц либо предоставления недостоверных сведений.

10.5. Ответственность Оператора ограничивается размером реального документально подтвержденного ущерба, причиненного виновными действиями Оператора, но в любом случае не может превышать сумму оплаты за Услугу за один календарный месяц, предшествующий событию, послужившему основанием для требования.

10.6. Оператор не возмещает упущенную выгоду, косвенные убытки, потери выручки, снижение количества ответов на вызовы, репутационные потери и иные последствия, связанные с предпринимательским риском Пользователя.

11. Срок действия и изменение условий

11.1. Настоящие Условия вступают в силу с момента их публикации на сайте Оператора и действуют до размещения новой редакции либо отмены Условий Оператором.

11.2. Оператор вправе изменять настоящие Условия, Тарифы, порядок подключения, технические требования и перечень доступных вариантов Маркировки путем публикации новой редакции на сайте, в Личном кабинете или направления уведомления Пользователю.

11.3. Продолжение использования Услуги, подача новых заявок, совершение исходящих вызовов с Номеров, подключенных к Услуге, или оплата Услуги после вступления изменений в силу означает согласие Пользователя с новой редакцией Условий.

11.4. Все вопросы, не урегулированные настоящими Условиями, регулируются Договором, правилами оказания услуг Оператора, действующим законодательством Российской Федерации и обязательными требованиями операторов связи.

12. Реквизиты оператора

12.1. Оператор: Акционерное общество «ТЕЛ.КОМ» / АО «ТЕЛ.КОМ».

12.2. ИНН: 5262258366.

12.3. ОГРН: 1105262010468.

12.4. Адрес: 603145, г. Нижний Новгород, ул. Академика Сахарова, д. 4, оф. 9, 10, 11.

12.5. Сайт: <https://telcom.pro>.

12.6. Email: info@telcom.pro.

Приложение 1. Тарифы на услугу «Маркировка звонков»

А.1. Маркировка стандартная - 890 ₽ в месяц + 0,32 ₽ за инициированный вызов.

А.2. Маркировка бренда - 2 890 ₽ в месяц + 0,32 ₽ за инициированный вызов.

А.3. Тарифы могут быть изменены Оператором. Актуальная стоимость указывается на странице услуги, в Личном кабинете, счете или коммерческом предложении.