

**ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ  
ЕЛЕКТРОННОЮ КОМУНІКАЦІЙНОЮ МЕРЕЖЕЮ  
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ» (торговельна марка «PEOPLEnet»)  
(нова редакція)**

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила розроблені у відповідності до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – «Правила КМУ»), інших нормативно-правових актів України.

1.2. Дія цих Правил поширюється на взаємовідносини Приватного акціонерного товариства «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ» з юридичними та фізичними особами, бюджетними установами (підприємствами, організаціями) – Абонентами – користувачами, споживачами електронних комунікаційних послуг.

1.3. ПАТ «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ» декларує, що відомості про нього містяться в Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 75

1.4. У цих Правилах терміни вживаються у наступному значенні:

**Оператор / Постачальник електронних комунікаційних мереж та /або послуг** – ПрАТ «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ», код ЄДРПОУ 22599262, внесений до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 75, який у відповідності до чинного законодавства здійснює діяльність щодо надання послуг доступу до електронної комунікаційної мережі, що знаходиться в його володінні, та до пов'язаних з нею засобів, або з використанням віртуальних мереж та/або фактично надає та/або має право надавати електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг (**надалі- Оператор**)

**Клієнт, Абонент/ Користувач електронних комунікаційних послуг** – споживач, який замовляє або використовує електронну комунікаційну послугу (послуги) на умовах відповідного Договору з Оператором, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває у власності або користуванні споживача, до електронної комунікаційної мережі. (**надалі- Абонент**)

**Договір** – правочин, укладений між Абонентом і Оператором, за яким

Оператор зобов'язується на замовлення Абонента надавати послуги, а Абонент — їх оплачувати (якщо інше не передбачено договором). Договір може бути укладений після ознайомлення Абонентом з цими Правилами, тарифами та інформацією про Послуги шляхом:

- приєднання Абонента до умов публічного договору шляхом заповнення та подання Оператору відповідної Анкети-заявки, форма якої затверджується Оператором та оприлюднюється на офіційному сайті Оператора [www.peoplenet.ua](http://www.peoplenet.ua);
- оформлення єдиного документа, підписаного Сторонами;
- придбання Абонентом ідентифікаційної картки (R-UIM-картки) для користування Послугами Оператора.

**Публічний договір** – це Договір, в якому Оператор як сторона приймає на себе зобов'язання надавати послуги на визначених ним умовах будь-якій особі, що до нього звертається, за умови, що Оператор має технічну можливість надати послугу, в якій зацікавлений Абонент. Умови Публічних договорів затверджуються Оператором з дотриманням вимог законодавства (зокрема Закону України «Про електронні комунікації») та оприлюднюються на офіційному сайті Оператора [www.peoplenet.ua](http://www.peoplenet.ua). Умови Публічних договорів встановлюються однаковими для всіх Абонентів, крім тих, кому за законом надані відповідні пільги, та не можуть бути змінені за бажанням Абонента.

**Анкета-заява** – письмовий правочин, форма якого розробляється Оператором, що вчиняється Абонентом на підставі вільного волевиявлення з метою отримання послуг Оператора на умовах, визначених відповідним Публічним договором. Підписанням Анкети-заяви Абонент беззастережно приєднується до умов, викладених у такому Публічному договорі.

**Підключення** – комплекс робіт, що проводяться Оператором, з ініціалізації кінцевого обладнання Абонента в електронній комунікаційній мережі Оператора та присвоєння Абоненту мережевого ідентифікатора (міського телефонного номеру, мобільного телефонного номеру) на строк дії Договору. Право власності на телефонний номер (номери), наданий (надані) в користування

згідно з умовами Договору, до Абонента не переходить.

**Кінцеве обладнання** – обладнання Абонента, призначене для з'єднання з пунктом закінчення електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних мереж та/або послуг (мобільний телефон, стаціонарний телефон, модем тощо).

**R-UIM-карта** – модуль ідентифікації Абонента за кодом IMSI у електронній комунікаційній мережі. Строки дії R-UIM картки та мобільного телефонного номера Абонента становлять 12 місяців з моменту:

- будь-якої останньої активності Абонента – вихідного SMS чи MMS, сесії Інтернету, успішного вихідного виклику. Під активністю розуміється використання Абонентом виключно попередньо оплачених електронних комунікаційних послуг. Бонусні одиниці виміру електронних комунікаційних послуг (безкоштовні хвилини, SMS, Інтернет-трафік і т.п.) активністю згідно цього абзацу не вважаються;
- поповнення особового рахунку на будь-яку суму будь-яким чином, крім послуги переведення коштів з іншого особового рахунку.

**Послуги** – запропоновані Оператором електронних комунікаційних послуг, а також пов'язані з ними додаткові послуги, залежно від технічних можливостей Оператора, спрямовані на задоволення потреб Абонентів, а саме:

- послуги фіксованого місцевого телефонного зв'язку (в т.ч. з використанням безпроводового доступу),
- голосові послуги у мережі рухомого (мобільного) зв'язку,
- послуги доступу до Інтернету та передавання даних в мережі рухомого (мобільного) зв'язку;
- послуги проводового доступу до мережі Інтернет.

**Скорочення переліку послуг** – тимчасове обмеження обсягу послуг з ініціативи Оператора або за заявою Абонента у випадках та на підставах, визначених цими Правилами або чинним законодавством.

**Автоматизована система розрахунків за послуги (білінгова система)** – сукупність технічних і програмних засобів Оператора, що

виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів, обліку даних про Абонентів тощо.

**Тарифний план** – перелік послуг, що надаються Оператором, із зазначенням їх вартості, а також кількісних та якісних показників.

**Авансові платежі** – грошові кошти, які сплачує Абонент в рахунок майбутнього надання електронних комунікаційних послуг Оператором.

**Мінімальний рівень авансового платежу** – мінімальна сума грошових коштів на особовому рахунку Абонента, яка дозволяє Абоненту користуватися електронними комунікаційними послугами Оператора згідно з діючим Тарифним планом Оператора.

**Особовий рахунок Абонента** – ідентифікаційний код Абонента у білінговій системі Оператора. Особові рахунки відкриваються відповідно до кількості укладених договорів та використовуються, зокрема, з метою обліку кількісних, якісних та вартісних показників спожитих Абонентом електронних комунікаційних послуг.

**Центр інформаційної підтримки Оператора** – підрозділ Оператора, що надає сервісні та інформаційні послуги Абонентам Оператора.

**Звернення Абонента** – заява, скарга, пропозиція на адресу Оператора щодо надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

Інші терміни та поняття живаються у значеннях, наведених у законодавстві про електронні комунікації.

## 2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

2.1. Оператор надає Абонентові замовлені електронні комунікаційні послуги на умовах укладеного Договору. Надання електронних комунікаційних послуг без укладення Договору неможливе.

2.2. Оператор забезпечує рівень якості електронних комунікаційних послуг згідно з вимогами чинного законодавства у галузі зв'язку.

2.3. Організаційні та технічні умови надання електронних комунікаційних послуг:

2.3.1. Телефонний номер (номери), виділений Абоненту у відповідності до умов Договору, може бути змінений (вилучений) Оператором тільки на підставах, у порядку та у терміни, передбачені чинним законодавством про електронні комунікації.

2.3.2. Кінцеве обладнання Абонента підключається до мережі Оператора із застосуванням радіотехнології безпроводового доступу, використанням протоколу SIP або інтерфейсу PRI

(в залежності від способу, обраного Абонентом). При наданні послуг проводового доступу до мережі Інтернет кінцеве обладнання Абонента підключається до мережі Оператора шляхом встановлення фізичного з'єднання із використанням волоконно-оптичного кабелю. Для прокладання кабелю просвердлюються отвори в приміщенні Абонента в місці, погодженому з Абонентом (за умови наявності технічної можливості). При цьому Оператор не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (попадання в труби, електропроводку і тому подібне). Кінцівка кабелю обтискається з'єднувачем, подальше косметичне опорядження та роботи з прокладання кабелю Абонент здійснює самостійно.

2.3.2.1. У разі підключення кінцевого обладнання Абонента із використанням протоколу SIP, Сторони повинні забезпечити та дотримуватися наступних технічних вимог:

- 1) Абонент повинен мати доступ до мережі Інтернет з пропускною спроможністю не менше 87,5 Kbit/s на один телефонний канал та часом проходження пакету (ping) від кінцевого обладнання до точки мережі Оператора – не більше 150 ms.
- 2) Між обладнанням Абонента та обладнанням Оператора повинні бути здійснені налаштування VPN-tunnel та IPSec, з параметрами, визначеними Оператором.
- 3) Всі роботи з первинного налаштування та подальшої експлуатації VPN/IPSec/SIP з боку Абонента виконуються ним самостійно.
- 4) Алгоритми кодування мови, що підтримуються: G.711, G.729.
- 5) Абонент зобов'язаний повідомляти Центр Технічної Підтримки Оператора про проведення планових робіт на своїй мережі не пізніше ніж за 1 добу до початку робіт.

2.3.3. Послуги надаються 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

2.3.4. Надання електронних комунікаційних послуг починається після проведення і оплати робіт з підключення кінцевого обладнання Абонента та сплати Абонентом авансового платежу, якщо інші умови не визначені Договором/відповідним Тарифним планом.

2.3.5. Якщо Абонент надає згоду на опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про його прізвище, ім'я та по батькові, найменування юридичної особи, адресу та номер телефону, він зазначає це у Анкеті-заяві про приєднання до Публічного договору. У разі, якщо Абонент не бажає опубліковувати зазначені

відомості про себе, він також зазначає це у Анкеті-заяві.

2.3.6. Для підключення до електронної комунікаційної мережі Оператора в залежності від обраного виду послуг Абонент подає Оператору Анкету-заяву про приєднання до відповідного Публічного договору або надає у будь-якій зрозумілій формі пропозицію про укладення двостороннього договору. Перелік додаткових послуг, замовлення та відмова від яких може відбуватися за спрощеною схемою шляхом введення відповідних кодів активації/деактивації на кінцевому обладнанні Абонента, розміщений на офіційному сайті Оператора. Облік наданих електронних комунікаційних послуг здійснюється Оператором за допомогою власної білінгової системи.

2.3.7. Для укладення Договору у письмовій формі або шляхом приєднання до умов Публічного договору Абонент надає Оператору такі відомості та відповідні підтвердуючі документи:

юридичні особи - повне найменування, місцезнаходження, код за ЄДРПОУ та банківські реквізити, відомості про контактні телефони та електронні адреси, інформація про документ, що підтверджує повноваження особи, яка підписує договір; фізичні особи - прізвище, ім'я та по батькові, місце реєстрації (місце проживання), реєстраційний номер облікової картки платника податків, серія та номер паспорта, відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

2.3.8. Для надання послуг використовується телекомунікаційне обладнання, що відповідає умовам його застосування в Україні.

2.3.9. Скорочення переліку послуг відбувається в момент, коли внесена Абонентом сума коштів вичерпується (у разі надання послуг на умовах попередньої оплати) або в момент, коли надані послуги не сплачені у строк, визначений договором (у разі надання послуг на умовах післясплати). Оператор також має право скоротити перелік послуг Абонентові у разі виявлення Оператором порушень у сфері електронних комунікацій з боку Абонента.

2.3.10. Відключення кінцевого обладнання Абонента від електронної комунікаційної мережі Оператора здійснюється на підставі відповідної заяви Абонента, внаслідок розірвання Договору, а також в інших випадках, передбачених законодавством.

2.3.11. Усунення пошкоджень на електронній комунікаційній мережі здійснюється Оператором протягом однієї доби з моменту звернення Абонента.

2.3.12. Абонент має право подати Оператору заяву про скорочення переліку послуг (на строк до двох місяців),

попередньо погасивши наявну заборгованість (якщо така є). Оператор має право встановлювати плату за таке скорочення переліку послуг за ініціативою Абонента.

2.3.13. Оператор має право скорочувати перелік послуг (окремих їх видів) на строк не більше однієї доби і не частіше одного разу на місяць у зв'язку з проведенням профілактичних, ремонтних чи інших робіт (крім аварійних), попередивши про це Абонента.

2.3.14. Оператор інформує Абонента про:

- отримані ним електронні комунікаційні послуги на усний або письмовий запит Абонента, а також шляхом зазначення такої інформації у рахунках, що надаються Оператором Абоненту у відповідності до Договору та цих Правил. Абонент має можливість безкоштовно отримати рахунок за електронні комунікаційні послуги на сайті Системи самообслуговування Абонентів PEOPLEnet за адресою: [my.peoplenet.ua](http://my.peoplenet.ua);
- зміну тарифів на електронні комунікаційні послуги, що встановлюються Оператором і не підлягають державному регулюванню, у строк не пізніше ніж за сім календарних днів до дати введення нових тарифів. У разі зміни тарифів на електронні комунікаційні послуги, що підлягають державному регулюванню, зміна таких тарифів здійснюється від дня набрання чинності відповідним нормативно-правовим актом (якщо інший термін не встановлений самим нормативно-правовим актом);
- перерви у роботі електронних комунікаційних мереж під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт (крім аварійних);
- аварії на електронних комунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання електронних комунікаційних послуг;
- скорочення переліку або припинення надання електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства та умов Договору;
- припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства у строк не пізніше ніж за три місяці до дати припинення надання послуг;
- вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання;
- умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо;
- населені пункти, що входять до території покриття мережі Оператора;
- іншу інформацію відповідно до законодавства та умов Договору.

Зазначене у цьому та інших пунктах Правил інформування Абонента (в залежності від виду інформації, що надається) може здійснюватися: шляхом надання Абонентові усних (в тому числі за телефоном) та письмових роз'яснень та відомостей; шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному сайті Оператора; шляхом направлення Абонентові повідомлення за допомогою SMS, електронної пошти та/або автовідповідача.

2.3.15. Абонент має право подавати Оператору заяви та скарги з питань надання та отримання електронних комунікаційних послуг. Заяви та скарги можуть бути подані в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань заява (скарга) викладається в письмовій формі. Заяви та скарги Абонента розглядаються Оператором протягом 14 календарних днів, а у разі виникнення питань, що потребують додаткового з'ясування, – протягом 30 календарних днів.

2.3.16. При отриманні Абонентом доступу до контент-послуг, що надаються третіми особами (інформаційні, розважальні та т. ін.) Оператор забезпечує безоплатне доведення до Абонента інформації про умови доступу, зміст та тарифи на такі послуги.

### 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

#### 3.1. Оператор має право на:

3.1.1. скорочення переліку або припинення надання електронних комунікаційних послуг відповідно до умов Договору та законодавства;

3.1.2. припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства;

3.1.3. непідключення та/або відключення підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;

3.1.4. з метою захисту інформації про Абонента Оператор залишає за собою право надавати мінімальний обсяг інформації стосовно вартості та кількості наданих Абонентові електронних комунікаційних послуг у разі, коли Абонент звертається до Оператора за телефоном;

3.1.5. Оператор має інші права відповідно до законодавства.

#### 3.2. Оператор зобов'язаний:

3.2.1. виконати роботи з підключення кінцевого обладнання у строки та порядку, визначені Договором;

3.2.2. при наданні послуг голосової телефонії забезпечити з'єднання на замовлення Абонента з будь-яким

абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування;

3.2.3. при наданні послуг голосової телефонії надавати безоплатний доступ до служб екстреного виклику: пожежної служби (101), міліції (102), швидкої медичної допомоги (103), аварійної служби газу (104), служби допомоги (112), а також безоплатний доступ до інформаційно-довідкової телефонної служби Оператора за номером 999 (з абонентського номеру в мережі Оператора);

3.2.4. інформувати споживача про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування шляхом розміщення такої інформації на офіційному сайті Оператора та/або посилання на таку інформацію, яка розміщена на сайті органу державного регулювання у сфері телекомунікацій;

3.2.5. попереджати споживача про скорочення переліку або припинення надання електронних комунікаційних послуг, що надаються Оператором, відключення його кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених законодавством, за винятком випадків, передбачених Договором та цими Правилами;

3.2.6. інформувати Абонента не пізніше ніж за місяць про заміну абонентського номера у разі модернізації електронних комунікаційних мереж;

3.2.7. інформувати Абонента про відомості, визначені п. 2.3.14 цих Правил;

3.2.8. вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо і забезпечити його достовірність;

3.2.9. надавати послуги за встановленими показниками якості;

3.2.10. забезпечити правильність застосування тарифів та своєчасне інформування Абонента про їх зміну;

3.2.11. надавати електронні комунікаційні послуги у строки, передбачені Договором, цими Правилами та законодавством, направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентської лінії, виконання інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту;

3.2.12. вживати відповідно до законодавства заходи із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв;

3.2.13. Оператор несе інші обов'язки відповідно до законодавства.

#### 3.3. Абонент має право на:

3.3.1. дострокове розірвання Договору на свою вимогу за умови попередження Оператора у строк не пізніше ніж за 7 календарних днів, якщо інше не передбачене умовами договору;

3.3.2. збереження абонентського номера та абонентської лінії на термін, зазначений у письмовій заяві на тимчасове відключення абонентського обладнання, за умови внесення Абонентом відповідної плати за період відключення, якщо така встановлена Оператором;

3.3.3. несплату абонентної плати за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку послуг у разі порушення Оператором граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини Абонента. Граничний строк усунення пошкодження становить 1 (одну) добу з дати реєстрації Оператором відповідної заяви (усної чи письмової) від Абонента;

3.3.4. своєчасне отримання замовлених електронних комунікаційних послуг встановленої якості;

3.3.5. отримання від Оператора відомостей про отримані електронні комунікаційні послуги у порядку, встановленому законодавством;

3.3.6. безоплатне отримання від Оператора рахунків за електронні комунікаційні послуги, в т.ч. через Систему самообслуговування Абонентів PEOPLEnet за адресою: [my.peoplenet.ua](http://my.peoplenet.ua). Спосіб доставки розрахункових документів Абонент визначає самостійно при укладанні Договору та відшкодовує Оператору витрати, пов'язані з такою доставкою;

3.3.7. обмеження Оператором доступу до окремих видів електронних комунікаційних послуг на підставі заяви Абонента та технічних можливостей Оператора у встановленому порядку;

3.3.8. повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених послуг, замовлених за Договором, у випадках і в порядку, визначених законодавством;

3.3.9. відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених Договором, цими Правилами та законодавством;

3.3.10. відмову від електронних комунікаційних послуг у порядку, встановленому Договором та цими Правилами;

3.3.11. безоплатне вилучення за письмовою заявою відомостей про себе повністю або частково з електронних версій бази даних інформаційно-довідкових служб;

3.3.12. переоформлення Договору на ім'я третьої особи відповідно до порядку, встановленого законодавством;

3.3.13. оскарження неправомірних дій Оператора згідно із законодавством;

3.3.14. Абонент має інші права відповідно до законодавства.

#### **3.4. Абонент зобов'язаний:**

3.4.1. створити умови для виконання Оператором робіт з підключення кінцевого обладнання, в тому числі за необхідності виконати умови, передбачені пп. 2.3.2.1 цих Правил;

3.4.2. оплатити та прийняти роботи з підключення кінцевого обладнання;

3.4.3. оплачувати замовлені електронні комунікаційні послуги у розмірах та в строки, встановлені Договором та цими Правилами відповідно до законодавства;

3.4.4. повідомляти у 10-ти денний строк Оператора про зміну власних даних (реквізитів), наданих Оператору під час укладення Договору;

3.4.5. використовувати лише кінцеве обладнання, яке має сертифікат відповідності;

3.4.6. не використовувати кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

3.4.7. не використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та абонентські лінії для надання електронних комунікаційних послуг третім особам;

3.4.8. утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки тощо;

3.4.9. повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип кінцевого обладнання, що використовується ним для отримання електронних комунікаційних послуг;

3.4.10. Абонент несе інші обов'язки відповідно до законодавства.

#### **4. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ЕЛЕКТРОННІ КОМУНІКАЦІЙНІ ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

4.1. Ціни (тарифи) на електронні комунікаційні послуги, щодо яких запроваджено державне регулювання, встановлюються та застосовуються відповідно до чинного законодавства України. Ціни (тарифи) на електронні комунікаційні послуги, які встановлюються Оператором та не підлягають державному регулюванню, оприлюднюються на офіційному сайті Оператора або зазначаються в Договорі.

4.2. Вартість робіт з підключення кінцевого обладнання, аванс на послуги зв'язку та строки сплати цих платежів визначаються тарифним планом, обраним Абонентом, або безпосередньо Договором.

4.3. Кінцеве обладнання придбавається Абонентом самостійно і не

входить до вартості підключення. Оператор за наявності такої можливості та в залежності від виду послуг, замовлених Абонентом, може надавати Абоненту на час дії Договору телекомунікаційне обладнання, необхідне для надання та отримання послуг. Факт передачі обладнання Сторони оформлюють письмово. Абонент зобов'язаний повернути Оператору отримане обладнання протягом 3 робочих днів після припинення дії Договору у такому ж стані, в якому воно було отримане.

4.4. Оплата Абонентом електронних комунікаційних послуг здійснюється згідно з діючим Тарифним планом. Розрахунковий період складає один календарний місяць.

4.5. Послуги, як правило, надаються Оператором на умовах повної попередньої оплати. Абонентам, що фінансуються з бюджету або мають пільги у відповідності до законодавства, послуги можуть надаватися на умовах післясплати. Строк оплати наданих послуг у такому випадку визначається Договором між Оператором та Абонентом.

4.6. Абоненту у білінговій системі Оператора відкривається особовий рахунок з певним ідентифікаційним кодом для розрахунків за всі надані послуги. Особові рахунки відкриваються відповідно до кількості укладених договорів. Для ведення обліку обсягу наданих послуг застосовуються тільки повні тарифні одиниці в межах окремого сеансу зв'язку.

4.7. Зміна Тарифного плану здійснюється Оператором на підставі заяви Абонента або Абонентом самостійно з використанням Системи самообслуговування Абонентів.

4.8. Платежі можуть здійснюватися:

4.8.1. безготівковим перерахуванням коштів на рахунок Оператора, зазначений у Договорі;

4.8.2. готівкою через каси та відділення банків;

4.8.3. скретч-картками поповнення рахунку;

4.8.4. електронними ваучерами поповнення рахунку.

Якщо оплата здійснюється на підставі рахунку Оператора, відомості у графі платіжної інструкції (квитанції тощо) «призначення платежу» мають відповідати відомостям, зазначеним у відповідному рахунку Оператора. Зазначення інших відомостей не гарантує своєчасного зарахування сплачених Абонентом коштів на особовий рахунок Абонента.

4.9. Абонент має право на отримання рахунку у друкованому чи електронному вигляді (спосіб доставки розрахункових документів та розшифровок вказується при укладанні Договору і може бути змінено за заявою Абонента). Розрахункові документи у електронному вигляді Оператор надсилає

електронною поштою на вказану Абонентом адресу. Обмін рахунками, податковими накладними, актами приймання-передачі наданих послуг та іншими документами з Абонентом, який є суб'єктом господарювання, здійснюватиметься в формі електронних документів з дотриманням положень Законів України «Про електронні довірчі послуги» та «Про електронні документи та електронний документообіг». Електронні документи направляються Оператором Абоненту з використанням адреси електронної пошти, наданої Абонентом.

4.10. При наблизненні розміру Авансового платежу до мінімального рівня, Оператор інформує Абонента, який отримує послуги на умовах повної передоплати, про необхідність внесення наступного Авансового платежу і про скорочення переліку послуг у разі виникнення заборгованості. Скорочення переліку послуг відбувається в момент, коли баланс особового рахунку Абонента становить менше 0,00 грн. або коли розмір абонентної плати, що підлягає списанню (сплаті) на початку розрахункового періоду, перевищує залишок на особовому рахунку Абонента.

4.11. Оператор має право використовувати Авансові платежі Абонента для ліквідації існуючої заборгованості Абонента за надані електронні комунікаційні послуги щодо усіх особових рахунків Абонента.

4.12. У випадку, якщо з будь-яких причин у Абонента, який отримує послуги на умовах передоплати, утворилася заборгованість за фактично отримані послуги (від'ємний баланс особового рахунку), Абонент зобов'язаний погасити таку заборгованість протягом 10 днів від дня отримання відповідного повідомлення від Оператора. Відновлення надання послуг відбувається після погашення такої заборгованості.

4.13. Моментом оплати електронних комунікаційних послуг вважається дата зарахування сплачених Абонентом коштів на його особовий рахунок.

4.14. При припиненні дії Договору Сторони здійснюють взаєморозрахунки протягом 30 днів. Взаєморозрахунки здійснюються згідно з остаточним рахунком, наданим Оператором.

4.15. У разі ненадання послуг, відмови Абонента від попередньо оплачених електронних комунікаційних послуг, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які Абонент не замовляв, повернення коштів Абоненту здійснюється на підставі його власної письмової заяви, поданої Оператору. У заяві Абонент зазначає банківські реквізити, у відповідності до яких Оператор перераховує Абонентові належні йому

грошові кошти. Перерахування залишку коштів в інший спосіб, на банківську картку третьої особи або видача їх готівкою не допускається.

4.16. Встановлені законодавством пільги з оплати електронних комунікаційних послуг надаються Абонентові з дня звернення до Оператора та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

## 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. У випадку порушення Абонентом умов пп. 3.4.1 та/або невнесення (внесення не в повному обсязі) плати за підключення кінцевого обладнання, термін виконання Оператором робіт з підключення відкладається до виконання Абонентом своїх зобов'язань.

5.2. У випадку порушення Абонентом терміну внесення плати за підключення кінцевого обладнання понад 10 (десять) календарних днів, Оператор має право відмовитись від Договору.

5.3. При порушенні строків оплати передбачених Договором платежів Абонент сплачує на користь Оператора пеню у розмірі облікової ставки НБУ від суми несвоєчасно оплачених коштів за кожен день прострочення.

5.4. Скорочення переліку послуг Абоненту у випадках, передбачених Договором, цими Правилами або чинним законодавством, та/або припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати заборгованості та пені (якщо такі є).

5.5. Абонент визнає, що Оператор не несе відповідальності за погіршення якості телефонного зв'язку, якщо ці порушення виникли не з його вини, а також у випадку самостійної зміни Абонентом місця установки кінцевого обладнання. У разі невиконання Абонентом технічних вимог, викладених у пп. 2.3.2.1 цих Правил, Оператор не несе відповідальності за своєчасне та якісне надання електронних комунікаційних послуг.

5.6. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за Договором, якщо це невиконання стало наслідком форс-мажорних обставин (обставин нездоланної сили), що виникли в період дії Договору. Настання форс-мажорних обставин збільшує термін виконання зобов'язань за Договором на період їхньої дії.

5.7. Питання відшкодування завданих Абонентові фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання Оператором обов'язків за Договором вирішуються в судовому порядку.

## 6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СПОРІВ

6.1. Всі спори та розбіжності, що виникають між Сторонами в процесі

виконання, зміни чи розірвання Договору, Сторони намагатимуться вирішувати шляхом переговорів.

6.2. У разі, коли певний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він на підставі звернення будь-якої із Сторін може бути врегульований за участю Регуляторного органу у визначеному порядку, передбаченому Законом України «Про електронні комунікації».

6.3. Спори, розбіжності, які не вирішені Сторонами шляхом переговорів, вирішуватимуться у судовому порядку у відповідності до діючого законодавства.

## 7. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ. ІНШІ УМОВИ

7.1. Внесення змін/доповнень до Публічних договорів та цих Правил може бути здійснене Оператором шляхом затвердження їх у новій редакції та оприлюднення таких змін на офіційному сайті не пізніше ніж за 7 днів до набрання чинності новою редакцією. В подальшому умовами взаємовідносини Сторін регулюються умовами Публічного договору та Правилами, що є чинними на момент надання Послуг.

7.2. Договір вважається розірваним достроково у випадку анулювання, визнання недійсною, закінчення терміну дії ліцензії Оператора на користування радіочастотним ресурсом України (у разі, якщо для надання послуг використовується радіочастотний ресурс України).

7.3. Договір про надання послуг проводового доступу до мережі Інтернет припиняє свою дію через 6 (шість) місяців:

7.3.1. з дати виникнення у Абонента заборгованості перед Оператором, яка залишилась непогашеною протягом зазначеного строку; або

7.3.2. з дати останнього користування Абонентом Послугами або з дати останньої оплати Послуг (в залежності від того, що відбулося пізніше), якщо протягом цього періоду Абонентом не здійснювалося користування Послугами або поповнення свого особового рахунку.

7.4. Договір про надання послуг фіксованого або мобільного зв'язку припиняє свою дію через 12 (дванадцять) місяців:

7.4.1. з дати виникнення у Абонента заборгованості перед Оператором, яка залишилась непогашеною протягом зазначеного строку; або

7.4.2. з дати останнього користування Абонентом Послугами або з дати останньої оплати Послуг (в залежності від того, що відбулося пізніше), якщо протягом цього

періоду Абонентом не здійснювалося користування Послугами або поповнення свого особового рахунку.

7.5. Договір може бути розірваний достроково:

7.5.1. за згодою Сторін;

7.5.2. за заявою Абонента, яку він повинен подати Оператору не пізніше ніж

за 7 днів до бажаної дати розірвання Договору. При цьому Абонент зобов'язаний повністю погасити заборгованість за Договором (якщо така є);

7.5.3. в односторонньому порядку з ініціативи Оператора у разі, якщо Абонент не погасив існуючу заборгованість за Договором протягом 10 днів від дня отримання від Оператора повідомлення про

необхідність погашення такої заборгованості, а також у разі порушення Правил.

7.6. У випадках, не передбачених Договором та цими Правилами, Сторони керуватимуться чинним в Україні законодавством.

\*\*\*\*\*