

ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОЮ 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 телекомунікації», «Про захист прав споживачів», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – «Правила КМУ»), Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, від 29.11.2012 р. № 624 (далі – «Основні вимоги»), інших нормативно-правових актів та регулюють взаємовідносини між оператором та споживачами (клієнтами) щодо порядку та умов надання телекомунікаційних послуг.

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

1.3. У цих Правилах терміни вживаються у наступному значенні:

Оператор – ПрАТ «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ», код ЄДРПОУ 22599262, внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 929, який у відповідності до чинного законодавства здійснює діяльність у сфері телекомунікацій.

Клієнт – споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі.

Договір – правочин, укладений між Клієнтом і Оператором, за яким Оператор зобов'язується на замовлення Клієнта надавати послуги, а Клієнт — їх оплачувати (якщо інше не передбачено договором). Договір може бути укладений після ознайомлення Клієнтом з цими Правилами, тарифами та інформацією про Послуги шляхом:

- приєднання Клієнта 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;

- оформлення єдиного документа, підписаного Сторонами;

- придбання Клієнтом ідентифікаційної телекомунікаційної 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 Клієнт. Умови Публічних договорів затверджуються Оператором з дотриманням вимог законодавства (зокрема Закону України «Про телекомунікації», Правил КМУ та Основних вимог) та оприлюднюються на офіційному сайті Оператора www.peoplenet.ua. Умови Публічних договорів встановлюються однаковими для всіх Клієнтів, крім тих, кому за законом надані відповідні пільги, та не можуть бути змінені за бажанням Клієнта.

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

Підключення – комплекс робіт, що проводяться Оператором, з ініціалізації кінцевого обладнання Клієнта в телекомунікаційній мережі Оператора та присвоєння Клієнту мережевого ідентифікатора (міського телефонного номеру, мобільного телефонного номеру) на строк дії Договору. Право власності на телефонний номер (номери), наданий в користування згідно з умовами Договору, до Клієнта не переходить.

Кінцеве обладнання – обладнання Клієнта, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (мобільний телефон, стаціонарний телефон, модем тощо).

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

- будь-якої останньої активності Клієнта – вихідного SMS чи MMS, сесії Інтернету,

успішного вихідного виклику. Під активністю розуміється використання Клієнтом виключно попередньо оплачених телекомунікаційних послуг. Бонусні одиниці виміру телекомунікаційних 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 телекомунікаційні послуги, а також пов'язані з ними додаткові послуги, залежно від технічних можливостей Оператора, спрямовані на задоволення потреб Клієнтів, 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 Клієнта 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 клієнтів тощо.

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

Авансові платежі – грошові кошти, які сплачує Клієнт в рахунок майбутнього надання телекомунікаційних послуг Оператором.

Мінімальний рівень авансового платежу – мінімальна сума грошових коштів на особовому рахунку Клієнта, яка дозволяє Клієнту користуватися телекомунікаційними послугами Оператора

згідно з діючим Тарифним планом Оператора.

Особовий рахунок Клієнта – ідентифікаційний код Клієнта у білінговій системі Оператора. Особові рахунки відкриваються відповідно до кількості укладених договорів та використовуються, зокрема, з метою обліку кількісних, якісних та вартісних показників спожитих Клієнтом телекомунікаційних послуг.

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

Звернення Клієнта – заява, скарга, пропозиція на адресу Оператора щодо надання та отримання телекомунікаційних послуг.

Інші терміни та поняття вживаються у значеннях, наведених у законодавстві про телекомунікації.

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

2.1. Оператор надає Клієнтові замовлені телекомунікаційні послуги на умовах укладеного Договору. Надання телекомунікаційних послуг без укладення Договору неможливе.

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

2.3. Організаційні та технічні умови надання телекомунікаційних послуг:

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

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

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

- 1) Клієнт 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 Клієнта 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 Клієнта виконуються ним самостійно.
- 4) Алгоритми кодування мови, що підтримуються: G.711, G.729.
- 5) Клієнт 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 телекомунікаційних послуг починається після проведення і оплати робіт з підключення кінцевого обладнання Клієнта та сплати Клієнтом авансового платежу, якщо інші умови не визначені Договором/відповідним Тарифним планом.

2.3.5. Якщо Клієнт 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 Клієнт не бажає опублікувати зазначені відомості про себе, він також зазначає це у Анкеті-заяві.

2.3.6. Для підключення до телекомунікаційної мережі Оператора в залежності від обраного виду послуг Клієнт 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 Клієнта, розміщений на офіційному сайті Оператора. Облік наданих телекомунікаційних послуг здійснюється Оператором за допомогою власної білінгової системи.

2.3.7. Для укладення Договору у письмовій формі або шляхом приєднання до умов Публічного договору Клієнт 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 Клієнтом 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 Клієнтові у разі виявлення Оператором порушень у сфері телекомунікацій з боку Клієнта.

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

2.3.11. Усунення пошкоджень на телекомунікаційній мережі здійснюється Оператором протягом однієї доби з моменту звернення Клієнта.

2.3.12. Клієнт 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 Клієнта.

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 Клієнта.

2.3.14. Оператор інформує Клієнта про:

- отримані ним телекомунікаційні послуги на усний або письмовий запит Клієнта, а також шляхом зазначення такої інформації у рахунках, що надаються Оператором Клієнту у відповідності до Договору та цих Правил. Клієнт має

можливість безкоштовно отримати рахунок за телекомунікаційні послуги на сайті Системи самообслуговування клієнтів PEOPLEnet за адресою: my.peoplenet.ua;

- зміну тарифів на телекомунікаційні 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 телекомунікаційні 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 телекомунікаційних мереж під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт (крім аварійних);
- аварії на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання телекомунікаційних послуг;
- скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства та умов Договору;
- припинення діяльності з надання телекомунікаційних 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 Клієнта (в залежності від виду інформації, що надається) може здійснюватися: шляхом надання Клієнтові усних (в тому числі за телефоном) та письмових роз'яснень та відомостей; шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному сайті Оператора; шляхом направлення Клієнтові повідомлення за допомогою SMS, електронної пошти та/або автовідповідача.

2.3.15. Клієнт має право подавати Оператору заяви та скарги з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг. Заяви та скарги можуть бути подані в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених Клієнтом питань заява (скарга) викладається в письмовій формі. Заяви та скарги Клієнта 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 Клієнтом доступу до контент-послуг, що надаються третіми особами (інформаційні, розважальні та т. ін.) Оператор забезпечує безплатне доведення до Клієнта 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 телекомунікаційних послуг відповідно до умов Договору та законодавства;

3.1.2. припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства;

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

3.1.4. з метою захисту інформації про Клієнта Оператор залишає за собою право надавати мінімальний обсяг інформації стосовно вартості та кількості наданих Клієнтові телекомунікаційних послуг у разі, коли Клієнт 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 Клієнта з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування;

3.2.3. при наданні послуг голосової телефонії надавати безплатний доступ до служб екстреного виклику: пожежної служби (101), міліції (102), швидкої медичної допомоги (103), аварійної служби газу (104), служби допомоги (112), а також безплатний 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 телекомунікаційної 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 телекомунікаційних 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 Клієнта не пізніше ніж за місяць про заміну абонентського номера у разі модернізації телекомунікаційних мереж;

3.2.7. інформувати Клієнта 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 Клієнта про їх зміну;

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

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

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

3.3. Клієнт 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 Клієнтом відповідної плати за період відключення, якщо така встановлена Оператором;

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

3.3.4. своєчасне отримання замовлених телекомунікаційних послуг встановленої якості;

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

3.3.6. безоплатне отримання від Оператора рахунків за телекомунікаційні послуги, в т.ч. через Систему самообслуговування клієнтів PEOPLEnet за адресою: my.peoplenet.ua. Спосіб доставки розрахункових документів Клієнт визначає самостійно при укладанні Договору та відшкодовує Оператору витрати, пов'язані з такою доставкою;

3.3.7. обмеження Оператором доступу до окремих видів телекомунікаційних послуг на підставі заяви Клієнта 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 телекомунікаційних 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. Клієнт має інші права відповідно до законодавства.

3.4. Клієнт 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 телекомунікаційні 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 телекомунікаційних 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 телекомунікаційних послуг;

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

4. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1. Ціни (тарифи) на телекомунікаційні послуги, щодо яких запроваджено державне регулювання, встановлюються та застосовуються відповідно до чинного законодавства України. Ціни (тарифи) на телекомунікаційні 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 Клієнтом, або безпосередньо Договором.

4.3. Кінцеве обладнання придбавається Клієнтом самостійно і не входить до вартості підключення. Оператор за наявності такої можливості та в залежності від виду послуг, замовлених Клієнтом, може надавати Клієнту на час дії Договору телекомунікаційне обладнання, необхідне для надання та отримання послуг. Факт передачі обладнання Сторони оформлюють письмово. Клієнт 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 Клієнтом телекомунікаційних 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. Клієнтам, 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 Клієнтом.

4.6. Клієнту 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 Клієнта або Клієнтом самостійно з використанням Системи самообслуговування клієнтів.

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 платіжного доручення (квитанції тощо) «призначення платежу» мають відповідати відомостям, зазначеним у відповідному рахунку Оператора. Зазначення інших відомостей не гарантує своєчасного зарахування сплачених Клієнтом коштів на особовий рахунок Клієнта.

4.9. Клієнт 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 Клієнта). Розрахункові документи у електронному вигляді Оператор надсилає електронною поштою на вказану Клієнтом адресу. Обмін рахунками, податковими накладними, актами приймання-передачі наданих послуг та іншими документами з Клієнтом, 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 Клієнту з використанням адреси електронної пошти, наданої Клієнтом.

4.10. При наближенні розміру Авансового платежу до мінімального рівня, Оператор інформує Клієнта, 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 Клієнта становить менше 0,00 грн. або коли розмір абонентної плати, що підлягає списанню (сплаті) на початку розрахункового періоду, перевищує залишок на особовому рахунку Клієнта.

4.11. Оператор має право використовувати Авансові платежі Клієнта

для ліквідації існуючої заборгованості Клієнта за надані телекомунікаційні послуги щодо усіх особових рахунків Клієнта.

4.12. У випадку, якщо з будь-яких причин у Клієнта, який отримує послуги на умовах передоплати, утворилася заборгованість за фактично отримані послуги (від'ємний баланс особового рахунку), Клієнт 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 телекомунікаційних послуг вважається дата зарахування сплачених Клієнтом 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 Клієнта від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які Клієнт не замовляв, повернення коштів Клієнту здійснюється на підставі його власної письмової заяви, поданої Оператору. У заяві Клієнт зазначає банківські реквізити, у відповідності до яких Оператор перераховує Клієнтові 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 телекомунікаційних послуг надаються Клієнтові з дня звернення до Оператора та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. У випадку порушення Клієнтом 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 Клієнтом своїх зобов'язань.

5.2. У випадку порушення Клієнтом 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 Клієнт сплачує на користь Оператора пеню у розмірі облікової ставки НБУ від суми

несвоєчасно оплачених коштів за кожен день прострочення.

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

5.5. Клієнт 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 Клієнтом місця установки кінцевого обладнання. У разі невиконання Клієнтом технічних вимог, викладених у пп. 2.3.2.1 цих Правил, Оператор не несе відповідальності за своєчасне та якісне надання телекомунікаційних 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 Клієнтові 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 вирішуватиметься 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 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 Клієнта заборгованості перед Оператором, яка залишилась непогашеною протягом зазначеного строку; або

7.3.2. з дати останнього користування Клієнтом Послугами або з дати останньої оплати Послуг (в залежності від того, що відбулося пізніше), якщо протягом цього періоду Клієнтом 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 Клієнта заборгованості перед Оператором, яка залишилась непогашеною протягом зазначеного строку; або

7.4.2. з дати останнього користування Клієнтом Послугами або з дати останньої оплати Послуг (в залежності від того, що відбулося пізніше), якщо протягом цього періоду Клієнтом 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 Клієнта, яку він повинен подати Оператору не пізніше ніж за 7 днів до бажаної дати розірвання Договору. При цьому Клієнт зобов'язаний повністю погасити заборгованість за Договором (якщо така є);

7.5.3. в односторонньому порядку з ініціативи Оператора у разі, якщо Клієнт 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.
