

## **ПРАВИЛА**

### **КОРИСТУВАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОЮ МЕРЕЖЕЮ**

#### **Приватного акціонерного товариства «Телесистеми України»**

#### **(нова редакція)**

#### **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

**1.1.** Правила користування телекомунікаційною мережею Приватного акціонерного товариства «Телесистеми України», надалі - **Правила**, визначають порядок та правила користування телекомунікаційними послугами, що надаються оператором телекомунікацій ПрАТ «Телесистеми України» (надалі – **ТСУ**). **Правила** регулюють відносини між **Оператором** та **Клієнтом**, права та обов'язки сторін, порядок укладення та припинення дії Договору, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо. Правила набирають чинності з моменту їх затвердження відповідним Наказом Генерального директора ПрАТ «Телесистеми України».

**1.2.** Визначення термінів:

**Клієнт** – юридична або фізична особа, яка замовляє та/або отримує послуги Оператора на підставі укладеного з Оператором Договору про надання телекомунікаційних послуг в письмовій, усній формі або шляхом приєднання до Договору про надання телекомунікаційних послуг.

**Оператор** – Приватне акціонерне товариство «Телесистеми України», яке створене згідно із законодавством України та здійснює діяльність з надання телекомунікаційних послуг на підставі внесення його до Реєстру операторів, провайдерів України (запис № 100, Рішення НКРЗ № 384 від 28.09.2006 р.) та відповідних ліцензій.

**Договір/договір приєднання (надалі – Договір)** – домовленість між Оператором та Клієнтом про права, обов'язки та відповідальність Оператора та Клієнта щодо підстав, умов та порядку надання, отримання і оплати Послуг. Невід'ємними частинами Договору є ці Правила та Тарифи Оператора.

**Укладення Договору в письмовій формі** – процедура підписання Договору у письмовій формі між Оператором та Клієнтом після перевірки наданих Клієнтом документів, його ознайомлення з Правилами, Тарифами та інформацією про Послуги, а також із порядком сплати необхідних рахунків.

**Укладення Договору в усній формі** – процедура ознайомлення Клієнта з Правилами, Тарифами та інформацією про Послуги та приєднання до цих Правил і Тарифів.

**Укладення Договору шляхом приєднання** – процедура підписання анкети-заяви про приєднання до Договору, умови якого встановлені Оператором у відповідності до законодавства України та розміщені на офіційному сайті Оператора [www.peoplenet.ua](http://www.peoplenet.ua).

**Послуги** – запропоновані Оператором телекомунікаційні послуги, а також пов'язані з ними додаткові послуги, залежно від технічних можливостей Оператора, спрямовані на задоволення потреб Клієнтів.

**Початок надання послуг** – фактичне підключення Клієнта до телекомунікаційної мережі Оператора із наданням йому у користування телефонного номера (R-UIM-карти) або без такого (при наданні послуг проводового Інтернету) після надходження від Клієнта коштів на поточний рахунок Оператора та перевірки наданих Клієнтом документів (крім випадків, коли Клієнт підключається до телекомунікаційної мережі Оператора анонімно).

**Абонентська плата** – фіксований щомісячний або щоденний (або з іншою періодичністю) платіж, що встановлюється Оператором для Клієнта за доступ на постійній основі до своєї

телекомунікаційної мережі та/чи до мереж роумінг-операторів незалежно від факту отримання послуг.

**Тарифний план/ пакет (набір) послуг** – визначені Оператором перелік та обсяг Послуг, тарифи на ці Послуги та умови їх надання.

**Аванс** – попередній грошовий внесок Клієнта в рахунок наданих у майбутньому Послуг Оператора.

**Первинний аванс** - грошовий внесок, вперше внесений Клієнтом як авансовий платіж за телекомунікаційні послуги.

**Призупинення надання послуг за Договором** – тимчасове обмеження обсягу послуг з ініціативи Оператора або за заявою Клієнта.

**Припинення дії Договору** – остаточне припинення надання Послуг шляхом розірвання Договору на підставі умов, викладених у цих Правилах і Договорі.

**Роумінг-оператор** – будь-який оператор, що пропонує та надає послуги мобільного зв'язку в іншій країні та з яким **Оператор** має відповідний договір із роумінгу.

**Кінцеве клієнтське обладнання** – мобільний термінал, data-карта, R-UIM-карта, PC-карта, модем тощо. Будь-яке обладнання, що містить дані Оператора та дані Клієнта, за допомогою яких здійснюється ідентифікація Клієнта у мережі (надалі Кінцеве обладнання).

**Мобільний термінал** – термінал, який має сертифікат відповідності, виданий у встановленому законодавством України порядку, а також функції здійснення й підтримання сеансів зв'язку без підключення до іншого обладнання, та може вільно переміщатися в межах дії покриття телекомунікаційної мережі Оператора.

**R-UIM-карта** – модуль ідентифікації Клієнта за кодом IMSI у телекомунікаційній мережі. Строки дії R-UIM картки та телефонного номера Клієнта становлять 365 днів 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.

**Дилерська компанія/Дилер** – юридична особа/фізична особа-підприємець, яка діє на підставі відповідного Дилерського договору або Договору доручення з Оператором і відповідно до нього надає послуги Клієнтам щодо документального оформлення надання їм послуг від імені та за дорученням Оператора відповідно до діючих процедур Оператора та законодавства України та здійснює продаж послуг Оператора Клієнтам.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених в Законах України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 р. № 295 та інших нормативно-правових актах.

**1.3.** Правила та Тарифи є невід'ємною складовою частиною укладеного між Оператором та Клієнтом Договору про надання телекомунікаційних послуг. Договір є основним документом, який визначає правовідносини між Оператором та Клієнтом. Правила та Тарифи є обов'язковими також для Клієнтів при отриманні ними Послуг за умови укладення Договору в будь-якій формі (в усній, письмовій чи шляхом приєднання). Правила та Тарифи доступні для ознайомлення Клієнтам на офіційному сайті Оператора [www.peoplenet.ua](http://www.peoplenet.ua) та у центрах обслуговування клієнтів Оператора/Дилерській мережі Оператора.

**1.4.** Підпис Клієнта в Договорі (Анкеті-заяві) свідчить про укладення Договору, ознайомлення та погодження Клієнта з цими Правилами, цінами і тарифами, умовами Договору, і Клієнт зобов'язується їх виконувати. Підпис в Договорі (Анкеті-заяві) підтверджує, що інформація та документи, надані Клієнтом, є достовірними і відповідають чинному законодавству України та статутним документам (для юридичних осіб). Початок отримання послуг Клієнтом, що уклав усний договір, також свідчить про факт ознайомлення та погодження Клієнта з цими Правилами і тарифами Оператора та про приєднання до цих Правил та тарифів.

## 2. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ТА ПОЧАТОК НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

**2.1.** Телекомунікаційні послуги надаються **Клієнту** на підставі **Договору**.

**2.2.** Для укладення **Договору** у письмовій формі або шляхом приєднання до **Договору** **Клієнт** надає **Оператору** такі документи та відомості:

**2.2.1. фізичні особи-резиденти:**

дійсний паспорт громадянина України;

відомості про своє місце проживання (поштову адресу);

копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера. В разі, якщо особа не отримала ідентифікаційний номер через релігійні або інші переконання, перевіряється наявність у паспорті особи відмітки про це;

відомості про контактний телефон в Україні.

**фізичні особи-нерезиденти:**

дійсний паспорт громадянина іноземної держави з відміткою про реєстрацію іноземного громадянина в пункті пропуску через державний кордон України, а для особи без громадянства – документ, що посвідчує особу;

відомості про місце проживання (поштову адресу) в Україні на постійній або тимчасовій основі;

відомості про контактний телефон в Україні.

**2.2.2. юридичні особи:**

Витяг з Єдиного державного реєстру підприємств і організацій України (ЄДРПОУ);

підтвердження повноважень особи, що укладає Договір;

відомості про банківські реквізити;

витяг із торгового, судового чи комерційного реєстру для юридичних осіб-нерезидентів України;

відомості про своє місцезнаходження (поштову адресу);

відомості про контактну особу та контактний номер телефону в Україні;

якщо **Договір** укладається філією або представництвом **Клієнта**, то надається витяг із Положення про філію або представництво, в якому передбачено право цього структурного підрозділу на укладення господарського договору від імені **Клієнта**, та довіреність посадової особи на укладення угод від імені **Клієнта**.

**2.2.3. Закордонні дипломатичні представництва (посольства, консульства)** надають довідку про акредитацію в Міністерстві закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладення Договору.

**2.3.** Договір не може бути укладеним або не набере чинності, якщо:

**2.3.1.** вік **Клієнта** – фізичної особи є меншим ніж 18 років або **Клієнт** у судовому порядку визнаний недієздатним/обмежено дієздатним;

**2.3.2.** **Клієнт** не виконує вимог **Оператора** з надання інформації про себе в обсязі, передбаченому цими **Правилами**;

**2.3.3.** під час перевірки кінцевого обладнання **Клієнта** встановлено його невідповідність до технічних вимог або вимог нормативних документів у сфері телекомунікацій;

**2.3.4.** **Клієнт** має заборгованість перед **Оператором** за раніше укладеними договорами;

**2.3.5.** **Клієнт** не зробив необхідних платежів після підписання **Договору** або кошти не надійшли на поточний рахунок **Оператора**.

**2.4.** Якщо під час перевірки наданих документів будуть виявлені недоліки, суперечності або інші порушення, **Оператор** має право поставити **Клієнту** вимоги щодо їхнього усунення. Якщо останнє не буде виконано, **Оператор** має право відмовити **Клієнту** в укладенні **Договору**.

**2.5.** У разі відмови в підключенні до телекомунікаційної мережі, **Оператор** повертає **Клієнту** сплачені кошти на основі відповідної письмової заяви **Клієнта**.

**2.6.** Якщо обставини, які суперечать умовам укладення **Договору**, виявлені після набрання ним чинності, **Оператор** має право припинити дію **Договору** в односторонньому порядку, а також не повертати сплачену **Клієнтом** за **Договором** суму, якщо особа, що уклала

**Договір**, має перед **Оператором** заборгованість за раніше укладеними з **Оператором** договорами про надання телекомунікаційних послуг.

### 3. ПРАВА КЛІЄНТА

#### 3.1. Клієнт має право:

**3.1.1.** Замовляти та користуватися на свій вибір телекомунікаційними послугами **Оператора**, згідно з установленими **Оператором** тарифами, враховуючи при цьому технічні можливості кінцевого обладнання **Клієнта**, після набрання чинності Договору та відповідно до його положень та цих Правил;

**3.1.2.** Вимагати від **Оператора** виконання зафіксованих в Правилах зобов'язань;

**3.1.3.** Змінювати тарифний план, якщо інше не передбачено Правилами, Додатковою Угодою;

**3.1.4.** Отримувати наступну інформацію від **Оператора**:

про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг у мережі Оператора;

про стан своїх рахунків, залишок авансу;

про послуги, зони дії мережі **Оператора** та роумінгу, порядок користування наданим йому телефонним номером, тарифи **Оператора**;

про можливі перешкоди та зміни у функціонуванні телекомунікаційної мережі **Оператора**;

іншу інформацію, пов'язану з наданням послуг **Оператором**.

**3.1.5.** Подавати до **Оператора** письмові заяви, пропозиції та скарги;

**3.1.6.** Відмовитись від послуг та припинити дію **Договору**, письмово попередивши про це **Оператора** не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до припинення користування послугами, а за наявності Додаткової Угоди – на умовах, визначених Додатковою Угодою. У цьому разі **Клієнт** має право на повернення невикористаного авансу (крім суми первинного авансу – пункт 10.5 цих Правил користування). Кінцевий розрахунок за надані **Оператором** або попередньо оплачені **Клієнтом**, але не надані **Оператором** у зв'язку з припиненням Договору Послуги здійснюється протягом одного місяця з моменту письмового оформлення Сторонами припинення дії Договору, якщо інше не передбачено п.5.1.9.;

**3.1.7.** Обмежити за письмовою заявою доступ до окремих видів послуг, за наявності в **Оператора** технічної можливості, або призупинити отримання послуг за власним бажанням у порядку, передбаченому цими Правилами, та згідно з положеннями **Договору** та/або Додаткової Договору (за її наявності);

**3.1.8.** Отримати від **Оператора** невикористану частину коштів у разі відмови від попередньо оплачених послуг, замовлених, але не отриманих, якщо інше не передбачено умовами Договору.

**3.1.9.** Припиняти дію **Договору** відповідно до порядку передбаченому в ній та в цих Правилах, а за наявності Додаткової Угоди – відповідно до умов, визначених Додатковою Угодою;

**3.1.10.** Відмовитись від **Договору** у разі незгоди із зміною тарифів на послуги за якими він обслуговується, звернувшись до **Оператора** особисто або через уповноваженого представника з письмовою заявою про відмову від послуг протягом 7 (семи) днів з дня оприлюднення інформації про підвищення тарифів.

**3.1.11.** Оскаржити неправомірні дії **Оператора** згідно із законодавством.

**3.1.12.** Інші права, передбачені законодавством.

### 4. ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА

**4.1. Клієнт** зобов'язаний:

**4.1.1.** Виконувати укладені між сторонами Договору та ці Правила;

**4.1.2.** Своєчасно оплачувати рахунки за надані **Оператором** телекомунікаційні послуги та утримання номера в мережі Оператора згідно з визначеним в **Договорі** та/або **Правилах** порядком розрахунків, сплачувати авансові внески до моменту фактичного використання раніше внесеного авансу;

**4.1.3.** Зберігати документи про оплату рахунків протягом 3 (трьох) років;

**4.1.4.** Особисто перевіряти залишок авансу, вносити за необхідності черговий аванс;

**4.1.5.** негайно інформувати **Оператора** про такі обставини:

втрату чи викрадення кінцевого обладнання, яке використовується **Клієнтом**;

зміну свого прізвища, поштової адреси, контактного телефону, інших юридичних та банківських реквізитів разом із наданням нових даних;

припинення діяльності чи банкрутство **Клієнта**-юридичної особи, але не пізніше, ніж розпочато справу про банкрутство або створено ліквідаційну комісію;

**4.1.6.** Використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності;

**4.1.7.** Використовувати й зберігати кінцеве обладнання виключно у порядку, передбаченому інструкцією з експлуатації, залишаючись особисто відповідальним за всі наслідки невиконання цієї вимоги;

**4.1.8.** Якщо **Клієнт** передав у користування своє кінцеве обладнання чи надав можливість користуватися ним третій особі, відповідальним за користування послугами і за своєчасну оплату рахунків залишається **Клієнт**;

**4.1.9.** Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Клієнтам;

**4.2.** Не допускати використання на комерційній основі свого кінцевого обладнання та/або RUIM-карти для надання телекомунікаційних послуг третім особам;

**4.3.** Якщо **Клієнт** не виконав умови пункту 4.1.5. цих **Правил**, надіслані йому з боку **Оператора** повідомлення, рахунки, боргові вимоги та інше за наданими раніше **Клієнтом** відомостями про поштову адресу вважаються ним отриманими.

**4.4.** Інші обов'язки, передбачені законодавством.

## 5. ПРАВА ОПЕРАТОРА

**5.1. Оператор** має право:

**5.1.1.** Вимагати від **Клієнта** виконання всіх умов, визначених у **Договорі** та цих **Правилах**;

**5.1.2.** Встановлювати та змінювати умови надання та перелік послуг, що надаються в мережі **Оператора** відповідно до законодавства;

**5.1.3.** Відмовлятися від укладення **Договору**, припиняти дію **Договору** та/або призупиняти (тимчасово обмежувати) надання послуг за наявності наведених в **Договорі** та/або **Правилах** обставин;

**5.1.4.** Змінювати телефонний номер з технічних причин, попередньо повідомивши про це **Клієнта** у встановленому законодавством порядку;

**5.1.5.** Призупинити (тимчасово обмежити) надання **Послуг** у випадку:

**5.1.5.1.** повного використання суми авансового платежу, в тому числі з причини неотримання рахунків у зв'язку зі зміною адреси **Клієнта** та неповідомленням про таку зміну **Оператора**;

**5.1.5.2.** дій **Клієнта**, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим клієнтам.

**5.1.5.3.** відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження відповідності кінцевого обладнання до вимог нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після вручення попередження **Клієнт** у визначений строк не забезпечив йому заміну;

**5.1.5.4.** порушення правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, передбачених законодавством України та **Правилами**.

**5.1.6.** Визначати та змінювати тарифи на телекомунікаційні послуги Оператора, зони дії телекомунікаційної мережі, перелік напрямків для міжнародного зв'язку та роумінг-операторів;

**5.1.7.** Не підключати кінцеве обладнання (активувати номер/и) **Клієнта** та призупиняти обслуговування у випадках, встановлених **Договором, Правилами** та законодавством України;

**5.1.8.** Відмовити надалі в наданні послуг, на які не нараховується щомісячна абонентська плата (чи які не входять до щомісячної вартості пакета послуг) та які потребують додаткових мережевих ресурсів (таких як Голосова Пошта, Передача даних, факсів тощо), якщо **Клієнт** не користується цими послугами протягом трьох місяців, попередивши його про це;

**5.1.9.** У разі використання **Клієнтом** послуги роумінгу **Оператор** залишає за собою право включати до поточного розрахункового періоду послуги, отримані у попередні розрахункові періоди, але не більше, ніж за 3 календарні місяці після фактичного використання **Клієнтом** послуг у роумінгу;

**5.1.10.** Активувати послуги для **Клієнта** без його згоди, якщо така активація безкоштовна для **Клієнта**;

**5.1.11.** Інші права, передбачені законодавством.

## **6. ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА**

**6.1. Оператор** зобов'язаний:

**6.1.1.** Виконувати укладений між сторонами **Договір** та ці **Правила** та надавати **Клієнту** послуги згідно з умовами укладеного **Договору**;

**6.1.2.** Надавати телекомунікаційні послуги належної якості;

**6.1.3.** У разі надання послуг доступу до мережі Інтернет:

**6.1.3.1.** надання послуг мобільного Інтернету – забезпечувати швидкість до 3,1 Мбіт/с, при цьому фактична швидкість доступу до Інтернет залежить від низки чинників, зокрема, але не обмежуючись:

- віддаленість **Клієнта** від базової станції (БС);
- кількості клієнтів, що обслуговуються даною БС;
- місцезнаходження **Клієнта** (на відкритому просторі, у приміщенні, в автомобілі, тощо);
- типу приміщення, в якому знаходиться Клієнт (панельна будівля, цегляна, тощо);
- наявності радіозавад (джерел потужних електромагнітних випромінювань, наявність екрануючих елементів, тощо).

- типу сервісу передачі даних (FTP, Internet surfing и т.п.);

- місцезнаходження технологічного обладнання Оператора (в мережі People.Net , поза мережею);

- програмного забезпечення на комп'ютері Клієнта (ліцензоване/не ліцензоване, тип, версія, тощо);

- типу абонентського обладнання.

**6.1.3.2.** надання послуг проводового Інтернету – забезпечувати мінімальну швидкість приймання та передачі даних на рівні 1 Мбіт/с.

**6.1.4.** Забезпечувати з'єднання на замовлення **Клієнта** з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування;

**6.1.5.** 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 гарантії та умови доступу до інформаційно-довідкових телефонних служб.

**6.1.6.** Інформувати **Клієнта** про зміну реквізитів **Оператора**;

**6.1.7.** Надавати **Клієнту** на його запит інформацію про діючі тарифи, **Правила**, інформувати про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими послугами інформацію;

**6.1.8.** На підставі заяви **Клієнта** призупинити надання послуг або припинити дію **Договору** (також у разі викрадення кінцевого обладнання);

**6.1.9.** Протягом 1 (одного) місяця від дня письмового оформлення припинення дії **Договору** надати **Клієнту** остаточний рахунок, а у разі використання **Клієнтом** послуги роумінгу, протягом 3 (трьох) місяців;

**6.1.10.** Розглядати письмові заяви **Клієнта**, пропозиції та скарги в термін, передбачений законодавством України;

**6.1.11.** Забезпечувати збереження таємниці телефонних розмов чи іншої інформації **Клієнта**, що передається телекомунікаційною мережею **Оператора**, конфіденційності інформації про **Клієнта** та послуги, які він отримав чи замовляв, за винятком випадків, передбачених **Договором** зі **Клієнтом**, цими **Правилами** та законодавством України;

**6.1.12.** У разі відмови в укладенні **Договору** повертати сплачену під час підключення **Клієнтом** суму (за винятком випадків, передбачених у п. 2.6. цих Правил користування) або по закінченні дії **Договору** повертати **Клієнту** залишки авансу, якщо інше не передбачено **Договором**.

**6.1.13.** Інші обов'язки, передбачені законодавством.

## 7. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ТА ПЛАТЕЖІВ

**7.1.** Вартість наданих послуг залежить від відповідного тарифу та обсягу наданих послуг.

**7.2.** Абонентська плата може нараховуватися **Оператором** незалежно від факту отримання **Клієнтом** послуг та може включати вартість пакету послуг, перелік та обсяг яких встановлено певним тарифним планом, або пакетом послуг. У випадку призупинення надання послуг **Клієнту**, в тому числі з причини повного використання суми авансового платежу, якщо таке призупинення тривало впродовж повного календарного місяця, абонентська плата не нараховується, якщо інше не передбачено відповідним тарифним планом. У випадку, якщо призупинення надання послуг **Клієнту** тривало менше одного календарного місяця абонентська плата нараховується у повному обсязі, за весь календарний місяць, якщо інше не передбачено відповідним тарифним планом.

**7.3.** Фактичне використання **Клієнтом** тієї чи іншої послуги означає, що така послуга була замовлена **Клієнтом**.

**7.4.** Оплата телекомунікаційних послуг здійснюється шляхом перерахування передоплати на поточний рахунок оператора, якщо інше не передбачено **Договором**.

**7.5.** **Клієнт** сплачує за надані послуги та за утримання номера в телекомунікаційній мережі **Оператора** щомісячну абонентську плату залежно від обраного тарифного плану.

**7.6.** У місяць підключення до телекомунікаційної мережі та (або) припинення дії договору плата за послуги нараховується пропорційно до календарних днів перебування **Клієнта** як **Клієнта Оператора** та послуги надаються пропорційно нарахованій платі, якщо інше не передбачено відповідним тарифним планом.

**7.7.** Кількість та вартість послуг, наданих **Клієнту** в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників технічних засобів, що належать **Оператору**, виміру тривалості, обсягу та вартості телекомунікаційних послуг, а також відповідно до інформації, наданої роумінг-операторами.

За користування послугами зв'язку за кордоном **Оператор** здійснює розрахунки згідно з визначеними роумінг-оператором тарифами та існуючими на даний момент тарифами **Оператора** на телекомунікаційні послуги. Діючі тарифи роумінг-операторів знаходяться поза сферою відповідальності **Оператора**.

**7.8.** Облік наданих послуг встановленого зв'язку ведеться:

посекундно – для всіх вхідних та вихідних дзвінків по Україні, для вихідних дзвінків за кордон та для вхідних дзвінків, отриманих за кордоном під час перебування в мережах роумінг-операторів, для тієї частини дзвінка або послуги, облік якої здійснює **Оператор**;

згідно з правилами обліку послуг, який здійснюють роумінг-оператори для всіх послуг у роумінгу;

за замовлення або доступ до послуги;

за надсилання текстових (SMS) чи мультимедійних (MMS) повідомлень;

за обсяг переданої чи отриманої інформації або даних;

за інші послуги, які час від часу впроваджуються **Оператором** та які використовуються **Клієнтом**.

Для дзвінків у роумінгу облік наданих послуг встановленого зв'язку ведеться згідно з правилами обліку, що діють у мережах роумінг-операторів, та обліком, що діє в мережі **Оператора**. Відлік першої секунди чи хвилини розмови починається з моменту встановлення

зв'язку (у тому числі з технічними засобами типу автовідповідача, АВН, факсу, відомчих АТС тощо).

Кожному **Клієнту** надається особовий рахунок, за яким проводяться розрахунки за надані послуги за зареєстрованим номером **Клієнта**.

**7.9.** У платіжному дорученні на оплату місячного рахунку **Клієнт** зобов'язаний вказати номер телефону (абонентський мережевий номер) та/або особовий рахунок.

**7.10.** Неотримання рахунку (-ів) не звільняє **Клієнта** від зобов'язань щодо оплати наданих послуг. **Клієнт** має можливість безкоштовно отримати рахунок за надані телекомунікаційні послуги на сайті Системи Самообслуговування Клієнтів PEOPLEnet за адресою: [my.peoplenet.ua](http://my.peoplenet.ua) та отримати інформацію про стан свого особового рахунку і можливість отримання рахунку за телефонами: 999 (безкоштовно з мобільних номерів PEOPLEnet) або 044 506 0 506.

**7.11.** Із суми авансу, внесеного **Клієнтом**, здійснюються розрахунки за надані послуги **Оператора** у наступні розрахункові періоди.

**7.12.** Письмові претензії **Клієнтів** щодо рахунків **Оператора** приймаються до розгляду лише, якщо вони надійшли в межах терміну позовної давності, визначеного законодавством, та розглядаються протягом місяця з моменту їх надходження. При цьому **Клієнт** зобов'язаний оплатити оскаржувану суму рахунку повністю. У разі визнання претензії **Клієнта** обґрунтованою **Оператор** розглядає суму, оплачену **Клієнтом**, як надмірну, та вважає авансом у рахунок майбутніх послуг або повертає, за заявою **Клієнта**, на його банківський рахунок.

**7.13.** Зміна тарифного плану/пакета послуг відбувається за бажанням **Клієнта** з 1 (першого) числа місяця, наступного за місяцем виявлення бажання. Вартість послуги зміни тарифного плану/пакета послуг визначається чинними тарифами **Оператора**.

**7.14.** За несвоєчасну оплату послуг **Клієнт** сплачує пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених послуг у розмірі облікової ставки НБУ, що діяла у період несвоєчасної оплати послуг, за кожен день прострочення, якщо інше не встановлене чинним законодавством України.

**7.15.** При надходженні оплати за послуги її зарахування проводиться в такій послідовності: борги попередніх періодів (активація номера), поточні нарахування, пеня, аванс на наступний період.

**7.16.** Первинні документи бухгалтерського обліку (податкові накладні, рахунки, рахунки-акти тощо) надаються Оператором Клієнту телекомунікаційними каналами зв'язку з використанням електронного документообігу. Обмін первинними документами в електронній формі та за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку здійснюється між Оператором та Клієнтом виключно за умови дотримання вимог чинного законодавства України про електронні документи, електронний документообіг та електронний цифровий підпис.

Клієнт також має право отримати первинні документи у паперовій формі в офісах Оператора або замовити додаткову послугу відправки документів поштою.

## **8. ПОРЯДОК ТИМЧАСОВОГО ОБМЕЖЕННЯ (ПРИЗУПИНЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**8.1.** **Клієнт** може обмежити (призупинити) отримання телекомунікаційних послуг PEOPLEnet тільки на підставі письмової заяви, поданої особисто. **Оператор** обмежує (призупиняє) надання послуг у день отримання заяви або в зазначений у заяві день. Якщо заява надійшла в офіційно неробочий час **Оператора** (у вихідний або день державного свята), то надання послуг обмежується (призупиняється) не пізніше наступного за ним першого робочого дня. У заяві слід вказати бажаний термін обмеження (призупинення), який не може бути більше ніж 90 (дев'яносто) календарних днів, а також причину (-и).

**8.2.** Тимчасове обмеження (призупинення) надання послуг може відбуватися з ініціативи як **Оператора**, так і **Клієнта**.

**8.3.** У разі втрати кінцевого обладнання надання послуг може бути призупинене на основі усної заяви **Клієнта** за телефоном Центру Інформаційної Підтримки Клієнтів **Оператора**, при цьому **Клієнт** повинен повідомити **Оператору** не тільки номер втраченого кінцевого обладнання, а й інші максимально можливі повні дані, які представник **Оператора** вважає за необхідне встановити, у тому числі персональні дані. Усне повідомлення про втрату кінцевого обладнання **Клієнт** повинен підтвердити також письмово не пізніше найближчого робочого дня



за днем подання усної заяви. У разі звернення або скарги з приводу призупинення надання послуг на підставі усної заяви надання послуг відновлюється і може бути призупинено повторно тільки за письмовою заявою **Клієнта**. До призупинення надання послуг **Клієнт** несе відповідальність за послуги, спожиті з використанням його телефонного (-их) номера (-ів), які підлягають сплаті на загальних підставах.

**8.4. Оператор**, у відповідності до вимог цих **Правил** та законодавства України, тимчасово може обмежити обсяг (призупинити надання) телекомунікаційних послуг, якщо:

**8.4.1.** Вартість наданих послуг **Оператора** за телефонним (-и) номером (-ами) **Клієнта** перевищує суму авансу на особовому рахунку;

**8.4.2.** **Клієнт** не оплачує згідно з вимогами цих **Правил** і **Договору** надані послуги;

**8.4.3.** **Клієнт** неправильно вказав свою поштову адресу або інші юридичні реквізити чи не повідомив про їхню зміну. У тому числі, якщо рахунок (-нки) **Клієнта** повернено **Оператору** з позначкою, що він за даною адресою відсутній, переїхав, відмовляється від прийому поштових відправлень тощо;

**8.4.4.** Стосовно **Клієнта** розпочато процедуру банкрутства або стосовно юридичної особи – ліквідаційну справу, чи на банківський рахунок та майно **Клієнта** накладено арешт;

**8.4.5.** **Клієнт** раніше був боржником **Оператора** за укладеним ним або від його імені договором, чи є підстави для сумнівів щодо його платоспроможності;

**8.4.6.** Особа, що уклала **Договір**, не має на те необхідних повноважень;

**8.4.7.** **Клієнт** порушив ці **Правила**;

**8.4.8.** **Оператору** стало відомо, що **Клієнт** користується незаконно придбаним кінцевим обладнанням;

**8.4.9.** **Клієнт** користується несправним кінцевим обладнанням;

**8.4.10.** Характер та кількість дзвінків **Клієнта** свідчить про те, що вони були спрямовані на отримання додаткових вигод (бонусів, безкоштовних хвилин тощо) абонентами інших операторів телекомунікаційних мереж;

**8.4.11.** **Клієнт** використовував телекомунікаційну мережу **Оператора** для дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, зазіхають на честь і гідність громадян та підприємств або викликають їхні скарги, чи таких, що могли привести або приводять до зниження якості послуг **Оператора** щодо інших **Клієнтів**, або зловживав правами, наданими йому згідно з **Договором**, в інших формах.

**8.5.** У разі призупинення надання послуг **Клієнту** згідно з п. 8.1 або 8.4. цих **Правил** плата за утримання номера в телекомунікаційній мережі **Оператора** нараховується відповідно до визначених **Оператором** тарифів. За **Клієнтом** зберігається абонентський мережевий номер. У випадку призупинення послуг з ініціативи **Оператора** згідно п. 8.4. цих **Правил** за **Клієнтом** зберігається наданий йому **Оператором** абонентський мережевий номер протягом 3 (трьох) календарних місяців з дати такого призупинення.

**8.6.** Надання послуг поновлюється за умови усунення наведених у п. 8.4. цих **Правил** користування обставин.

**8.7.** Активація номера (поновлення надання послуг) після тимчасового відключення здійснюється після фактичного зарахування коштів, в розмірі, що перевищує заборгованість, на особовий рахунок **Клієнта**.

## 9. ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ

**9.1.** Питання відшкодування завданих **Клієнтові** збитків через неналежне виконання **Оператором** своїх обов'язків за **Договором** вирішуються в судовому порядку. Під час відшкодування завданих **Клієнту** збитків сторони керуються **Договором** та **Правилами**, а в частині, що не врегульована **Правилами** та **Договором**, – законодавством України, яке регулює відносини з цього питання.

**9.2.** **Клієнт** може вимагати від **Оператора** відшкодування завданих йому прямих збитків лише в тому випадку, якщо вони виникли з вини **Оператора** і це має підтвердження. Непрямі збитки, включаючи втрачену вигоду, відшкодуванню не підлягають.

## 10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

**10.1. Оператор та Клієнт** зобов'язані належним чином виконувати положення цих **Правил та Договору**. Невиконання або неналежне виконання **Правил та Договору** тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України, з урахуванням положень **Договору та/або цих Правил**.

**10.2. Оператор** не несе відповідальності за нестійкість покриття та якість послуг у межах зон дії мережі **Оператора** через дію чинників, передбачених п.6.1.3.1 **Правил**.

**Оператор** не несе відповідальності за будь-які збитки, завдані впливом на телекомунікаційну мережу фізико-географічних чинників у зоні знаходження кінцевого обладнання **Клієнта** (гроза, особливості рельєфу, вплив місцевих електромагнітних полів та інше), а також якщо телефон знаходиться поза зоною дії мережі. **Оператор** також не несе відповідальності за непрямі збитки, втрачену вигоду, які взагалі можуть виникнути.

**10.3.** Сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань, що випливають із цих **Правил та Договору**, за винятком грошових, якщо таке невиконання сталося за обставин Форс-мажору (непереборної сили).

Під такими обставинами маються на увазі пожежа, стихійне лихо, воєнні дії, страйки, порушення в системі електропостачання, рішення та акти органів влади та інше.

**10.4.** Претензії щодо надання **Послуг** приймаються до розгляду лише в тому разі, якщо вони надійшли в межах терміну, визначеного чинним законодавством для подання претензій аналогічного характеру, та розглядаються протягом місяця з моменту їхнього надходження. Претензії щодо порядку розрахунків за **Послуги** розглядаються відповідно до п. 7.12. цих **Правил**.

**10.5.** У разі відмови від послуг та припинення дії цього **Договору** з ініціативи **Клієнта** до моменту повного використання первинного авансу, внесеного **Клієнтом**, за винятком, коли така відмова від послуг є наслідком порушення **Оператором** договірних умов, **Клієнт** сплачує **Оператору** штраф у розмірі 100% залишку первинного авансу, не використаного **Клієнтом** до моменту припинення надання послуг.

**10.6. Оператор** не несе відповідальності за якість телекомунікаційних послуг у випадку використання **Клієнтом** кінцевого обладнання, придбаного не в центрах обслуговування клієнтів Оператора/дилерській мережі Оператора.

## 11. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

**11.1.** Дія **Договору** про надання телекомунікаційних послуг припиняється за таких умов:

**11.1.1.** у разі письмової заяви **Клієнта**;

**11.1.2.** за відмови **Оператора** у подальшому наданні послуг **Клієнту**;

**11.1.3.** у випадках, вказаних у п. 11.2. **Правил**;

**11.1.4.** у разі закінчення строку дії R-UIМ картки та/або телефонного номеру Клієнта (за умови, якщо на відповідному особовому рахунку Клієнта відсутні інші діючі номери), за винятком випадків, прямо передбачених Договором та цими Правилами.

**11.2.** Оператор має право розірвати **Договір** в односторонньому випадку за таких умов:

**11.2.1. Клієнт** має заборгованість перед **Оператором** за раніше укладеним договором, і ця обставина виявлена після набрання чинності новим **Договором**;

**11.2.2.** номер **Клієнта** тимчасово відключений (надання послуг призупинено) у зв'язку з наявністю заборгованості по раніше наданих послугах, і протягом одного місяця з моменту тимчасового відключення **Клієнт** не сплачує заборгованість;

**11.2.3. Клієнт** надав недостовірні відомості про себе або документи, що не відповідають вимогам законодавства;

**11.2.4. Клієнт** - юридична особа у визначеному законом порядку визнаний банкрутом або припинив свою діяльність;

**11.2.5. Клієнт** користується послугами не тільки для задоволення своїх власних потреб у телекомунікаційних послугах, а й здійснює маршрутизацію через мережу **Оператора** викликів інших Клієнтів телекомунікаційних послуг на телефонні мережі загального користування, в тому числі на мережі **Оператора**.

**11.3.** У випадку порушення **Клієнтом** положень **Правил** чи **Договору** або законодавства України **Оператор** має право припинити надання послуг за всіма номерами, якими користується **Клієнт** згідно з **Договором**.

**11.4.** Припинення **Договору** не звільняє **Клієнта** від сплати рахунків за надані послуги та остаточного рахунку за послуги, фактично надані в місяці припинення **Договору**. Остаточний рахунок має бути оплачений у вказані в ньому терміни.

**11.5.** Для припинення **Договору** з власної ініціативи **Клієнт** має особисто або через уповноваженого представника оформити заяву про припинення **Договору**. Юридичні особи у виняткових випадках можуть надіслати заяву про припинення **Договору** поштою. Заява має бути підписана керівником підприємства та завірена печаткою.

**11.6.** У разі смерті **Клієнта**-фізичної особи зобов'язання за **Договором** припиняються на підставі ст. 608 ЦКУ. Договір вважається розірваним з моменту отримання **Оператором** копії свідоцтва про смерть особи.

**11.7.** Зазначені в п. 11.1. цих **Правил** підстави для припинення **Договору** про надання телекомунікаційних послуг не звільняють **Клієнта** від сплати заборгованості в терміни, вказані в рахунках **Оператора**, за послуги, фактично надані до припинення **Договору**.

## **12. ПОРЯДОК РЕАЛІЗАЦІЇ ОБЛАДНАННЯ ЗА ЗНИЖЕНОЮ ВАРТІСТЮ**

**12.1.** У випадку придбання **Клієнтом** кінцевого обладнання для отримання **Послуг** у Центрах обслуговування **Клієнтів**/іншому підрозділі **Оператора**/дилерській мережі **Оператора** зі знижкою або придбання такого обладнання за договором міни, **Клієнт** зобов'язується протягом 365 календарних днів з моменту придбання не відмовлятися від **Договору** з урахуванням п. 12.2 **Правил**.

**12.2.** У випадку тимчасового обмеження (призупинення) надання послуг, включаючи обмеження послуг голосової телефонії, за ініціативою **Оператора** з підстав, обумовлених **Договором**, або за заявою **Клієнта**, строк, зазначений в 12.1., продовжується на весь період, протягом якого надання послуг було призупинено. У випадку, якщо на момент укладення відповідного договору міни строк, зазначений в п. 12.1, за раніше наданою знижкою на раніше придбане кінцеве обладнання, яке надається **Клієнтом** в обмін на нове кінцеве обладнання, не закінчився, новий строк на нове кінцеве обладнання, придбане за договором міни, збільшується на кількість днів, що залишилися до закінчення попереднього строку.

**12.3.** В разі, якщо **Клієнт** відмовляється від **Договору** до закінчення строку, встановленого пунктом 12.1. **Правил** (за винятком, коли причиною відмови є невиконання **Оператором** своїх зобов'язань згідно з **Договором**), або коли дія **Договору** достроково припиняється на підставі п. 11.2.2 **Правил** у зв'язку з несплатою **Клієнтом** наданих йому телекомунікаційних послуг, **Клієнт** несе відповідальність у вигляді сплати на користь **Оператора** договірної санкції, що встановлена на підставі ст. 546 ЦКУ, в розмірі 2.00 грн за кожний день, що залишився до закінчення строку, встановленого п.12.1. цих **Правил**, починаючи з дня відмови або припинення дії.

**12.4.** Відповідно до ст. 259 Цивільного кодексу України строк позовної давності до вимоги про стягнення договірної санкції встановлюється у 3 (три) роки. Початок перебігу позовної давності визначається згідно з цивільним законодавством України.

**12.5.** Після закінчення строку, встановленого пунктом 12.1 **Договір** вважається продовженим на невизначений строк, і кожна зі **Сторін** має право припинити **Договір** в односторонньому порядку в будь-який час, письмово повідомивши про це другу сторону не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до такого припинення. У цьому випадку договірна санкція, передбачена п. 12.3. до **Клієнта** не застосовується.

**12.6.** Вартість послуги з першої зміни **Клієнтом**, який придбав кінцеве обладнання на пільгових умовах, тарифного плану на тарифний план з меншою абонентською платою або мінімальним рівнем споживання послуг протягом строку, встановленого п.12.1. цих **Правил**, складає 300 грн. з ПДВ та збором до Пенсійного фонду. Така зміна тарифного плану можлива з першого числа місяця, наступного за місяцем звернення такого **Клієнта** щодо зміни тарифного плану.

**12.7.** Положення розділу 12 цих **Правил** застосовуються, якщо інше не передбачено **Договором**.

### 13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

**13.1.** Зміни та доповнення до цих **Правил** можуть бути внесені **Оператором** і набувають чинності з моменту їх затвердження. Інформацію про зміни або доповнення **Клієнт** має можливість отримати у Центрах Обслуговування Клієнтів, Центрі інформаційної підтримки клієнтів **Оператора** та на офіційному сайті **Оператора**.

**13.2.** Усі спірні питання, що впливають з цих **Правил** або **Договору**, вирішуються сторонами шляхом переговорів. Якщо переговори не приведуть до вирішення спору, справа передається на розгляд до відповідного суду згідно з правилами підвідомчості та підсудності, визначеними чинним законодавством України.

**13.3.** Усі інші питання, в тому числі щодо прав, обов'язків та відповідальності, які впливають з відносин між **Сторонами** і не є прямо врегульованими цими **Правилами**, **Договором** вирішуються відповідно до законодавства України.