

## **ПРАВИЛА НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ОПЕРАТОРА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ ПрАТ «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ»**

### **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, 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, інших нормативно-правових актів та регулюють взаємовідносини між Оператором та Абонентами 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 – абонентами – споживачами телекомунікаційних послуг.

1.3. У цих Правилах терміни вживаються у наступному значенні:

**Оператор** – ПрАТ «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ», яке створене згідно із законодавством України та здійснює діяльність з надання телекомунікаційних послуг на підставі внесення його до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за Рішенням НКРЗ № 384 від 28.09.2006 за № 100, який у відповідності до наявних ліцензій здійснює діяльність у сфері телекомунікацій.

**Абонент** – 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.

**Публічний договір (Договір)** – угода про надання Оператором телекомунікаційних послуг Абоненту, зміст якої розробляється та затверджується Оператором з додержанням вимог законодавства у сфері телекомунікацій. Умови Публічного договору є однаковими для всіх Абонентів та не підлягають зміні на вимогу Абонента, якщо вони відповідають законодавству. Зміст публічного договору оприлюднюється на веб-сайті Оператора [www.peoplenet.ua](http://www.peoplenet.ua).

**Анкета-заява** – письмовий документ, складений Абонентом за формою, затвердженою Оператором, у відповідності до якого Абонент висловлює бажання отримувати телекомунікаційні послуги

Оператора на умовах, визначених останнім, та приєднується до умов Публічного договору.

**Дилерська компанія/Дилер** – юридична особа або фізична особа – підприємець, що діє на підставі відповідного Дилерського договору або Договору доручення з Оператором і відповідно до нього надає послуги Абонентам 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 Абонентам.

**Підключення** – комплекс робіт, що проводяться Оператором, з ініціалізації телефонного обладнання в телекомунікаційній мережі Оператора та присвоєння Абоненту міського телефонного номеру (номерів) на строк дії Договору. Право власності на міський телефонний номер (номери), наданий в користування згідно з умовами Договору, до Абонента не переходить.

**Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг.

**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 телекомунікаційних послуг Оператором.

**Мінімальний рівень авансового платежу** – мінімальна сума грошових коштів на особовому рахунку Абонента, яка дозволяє Абоненту користуватися телекомунікаційними 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 телекомунікаційних послуг.

**Центр обслуговування абонентів Оператора (Кол-центр)** – підрозділ Оператора, що надає сервісні та інформаційні послуги абонентам Оператора.

**Звернення Абонента** – 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. Договір про надання телекомунікаційних послуг укладається між Оператором та Абонентом шляхом подання Абонентом Оператору Анкети-заяви про приєднання до Публічного договору. Датою укладення Договору при цьому вважається дата приєднання, зазначена в Анкеті-заяві. За бажанням Абонента Договір може бути укладений в письмовій формі шляхом оформлення єдиного документа, підписаного Сторонами. Надання телекомунікаційних послуг анонімно (знеособлено), тобто без оформлення Анкети-заяви, неможливе.

2.2. Оператор забезпечує рівень якості телекомунікаційних послуг згідно з вимогами чинного законодавства у галузі зв'язку, зокрема наказу Міністерства транспорту та зв'язку України від 22.02.2010 № 91.

2.3. Організаційні та технічні умови надання телекомунікаційних 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 телекомунікації.

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 та наявними технічними можливостями Оператора).

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 newtone.ua – не більше 150 ms.
- 2) Між обладнанням Абонента та обладнанням Оператора повинні бути здійснені налаштування VPN-tunnel та IPSec, з параметрами, вказаними у Пам'ятці Абонента.
- 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 за телефоном 0921112111.

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

2.3.4. Надання телекомунікаційних послуг починається протягом 5 днів після проведення робіт з підключення кінцевого обладнання Абонента та сплати Абонентом авансового платежу, розмір якого передбачений Тарифним планом, обраним Абонентом.

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 в Анкеті-заяві.

2.3.6. Для підключення до телекомунікаційної мережі Оператора Абонент подає Оператору Анкету-заяву, у якій зазначаються перелік та обсяг послуг, що замовляються Абонентом. Перелік додаткових послуг, замовлення та відмова від яких відбувається за спрощеною схемою шляхом введення відповідних кодів активації/деактивації на кінцевому обладнанні Абонента, викладений на веб-сайті Оператора. Облік наданих телекомунікаційних послуг здійснюється Оператором за допомогою власної білінгової системи.

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

2.3.8. Надання послуг припиняється в момент, коли внесена Абонентом сума коштів вичерпується. Оператор також має право призупинити надання послуг Абонентові у разі виявлення Оператором

порушень у сфері телекомунікацій з боку Абонента.

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

2.3.10. Усунення пошкоджень на телекомунікаційній мережі здійснюється Оператором протягом однієї доби з моменту звернення Абонента.

2.3.11. Абонент має право тимчасово відмовитися від користування телефонним номером (на строк від одного до дванадцяти місяців), попередньо погасивши наявну заборгованість (якщо така є) і повідомивши письмово про це Оператора. Тимчасове припинення надання послуг оплачується за тарифом, встановленим Оператором, який дорівнює розміру абонентної плати, передбаченої Тарифним планом Абонента, – за кожний місяць тимчасового припинення. Телефонний номер зберігається за Абонентом.

2.3.12. Оператор має право тимчасово припинити надання 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, попередивши про це Абонента не пізніше, ніж за 1 добу до такого припинення.

2.3.13. Оператор інформує Абонента про:

- отримані ним телекомунікаційні послуги на усний або письмовий запит Абонента, а також шляхом зазначення такої інформації у рахунках на сплату послуг, що надаються Оператором Абоненту у відповідності до Договору та цих Правил;
- 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;
- 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 Абонента (в залежності від виду інформації, що надається) здійснюється одним із способів: шляхом надання Абонентові усних (в тому числі за телефоном) та письмових роз'яснень та відомостей; шляхом розміщення відповідної інформації на веб-сайті Оператора та у місцях продажу послуг Оператора; шляхом направлення Абонентові повідомлення за допомогою SMS, автовідповідача або електронної пошти.

2.3.14. Абонент 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 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.

2.3.15. 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. припинення надання телекомунікаційних послуг в момент, коли внесена Абонентом сума коштів вичерпується;

3.1.2. скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг відповідно до умов Договору та законодавства;

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

3.1.4. непідключення та/або відключення підключеного до

телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;

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

3.1.6. Оператор має інші права відповідно до законодавства.

## **3.2. Оператор зобов'язаний:**

3.2.1. виконати роботи з підключення кінцевого обладнання протягом 5 робочих днів від дня надходження оплати від Абонента у відповідності до умов Договору;

3.2.2. забезпечити з'єднання на замовлення Абонента з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування;

3.2.3. 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;

3.2.4. інформувати споживача про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента);

3.2.5. письмово 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 Абонента не пізніше ніж за місяць про заміну абонентського номера у разі модернізації телекомунікаційних мереж;

3.2.7. інформувати Абонента про відомості, визначені п. 2.3.13 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 відповідно до наказу Міністерства транспорту та зв'язку України від 22.02.2010 № 91, інших нормативних документів та умов Договору;

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

3.2.11. надавати телекомунікаційні послуги у строки, передбачені Договором, цими Правилами та законодавством, направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, 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 телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв;

3.2.13. Оператор несе інші зобов'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 30 календарних днів, якщо інше не передбачене умовами договору. У даному випадку Договір вважатиметься розірваним з моменту підписання Сторонами відповідної Угоди про розірвання Договору;

3.3.2. збереження абонентського номера на термін, зазначений у письмовій заяві на тимчасове відключення абонентського обладнання, за умови внесення Абонентом абонентної плати за період відключення;

3.3.3. Несплату абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання телекомунікаційних послуг, у разі порушення Оператором граничних строків усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента, з дати реєстрації Оператором відповідної заяви (усної чи письмової).

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 для оплати телекомунікаційних послуг. 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 телекомунікаційних 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 зобов'язань, 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. використання сертифікованого лічильника обліку тривалості телекомунікаційних послуг, шляхом встановлення його на кінцевому обладнанні для перевірки правильності нарахування плати за отримані послуги, за умови дотримання вимог, встановлених Законом України «Про телекомунікації» до таких лічильників;

3.3.15. Абонент має інші права, що не суперечать законодавству.

## **3.4. Абонент зобов'язаний:**

3.4.1. створити умови для виконання Оператором робіт з підключення кінцевого обладнання, в тому числі 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, Тарифним планом 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. не допускати підключення до кінцевого обладнання кінцевих пристроїв передачі даних без узгодження з Оператором;

3.4.11. Абонент 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 Оператором на веб-сайті.

4.2. Вартість робіт з підключення кінцевого обладнання та розмір авансу на послуги зв'язку визначаються відповідним Тарифним планом Оператора. Строки сплати цих платежів визначаються Договором.

4.3. Кінцеве обладнання придбавається Абонентом самостійно і не входить до вартості підключення.

4.4. Оплата Абонентом телекомунікаційних послуг здійснюється згідно з умовами обраного діючого Тарифного плану. Розрахунковий період складає один календарний місяць.

4.5. 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.

4.6. Зміна Тарифного плану здійснюється на підставі заяви Абонента.

4.7. Платежі можуть здійснюватися:

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

4.7.2. готівкою через каси та відділення банків, вказані Оператором;

4.7.3. скретч-картками поповнення рахунку;

4.7.4. електронними ваучерами поповнення рахунку.

У разі здійснення Абонентом оплати на підставі рахунку Оператора, відомості у графі платіжного доручення (квитанції тощо) «призначення платежу» обов'язково мають відповідати відомостям, зазначеним у такому рахунку Оператора. Зазначення інших відомостей не гарантує своєчасного зарахування сплачених Абонентом коштів на особовий рахунок Абонента.

4.8. 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 в Анкеті-заяві адресу до 5 числа наступного за розрахунковим місяця, а на паперовому носії – надсилає поштою до 10 числа наступного за розрахунковим місяця.

4.9. При наблизненні розміру Авансового платежу до мінімального рівня, Оператор інформує Абонента про необхідність внесення наступного Авансового платежу і про тимчасове припинення надання послуг у разі виникнення заборгованості. У випадку вичерпання Авансового платежу нижче мінімального рівня або виникнення заборгованості Абонента щодо наданих телекомунікаційних послуг Оператор призупиняє надання телекомунікаційних послуг до моменту внесення Абонентом наступного Авансового платежу та повної ліквідації заборгованості.

4.10. Оператор має право використовувати Авансові платежі Абонента для ліквідації існуючої заборгованості Абонента за надані телекомунікаційні послуги щодо усіх особових рахунків Абонента.

4.11. Моментом оплати телекомунікаційних послуг вважається дата зарахування сплачених Абонентом коштів на його особовий рахунок.

4.12. При припиненні дії Договору Сторони здійснюють взаєморозрахунки протягом 45 днів. Взаєморозрахунки здійснюються згідно з остаточним рахунком, наданим Оператором.

4.13. У разі ненадання послуг, відмови Абонента від попередньо оплачених телекомунікаційних 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.

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

#### **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

5.1. За порушення Оператором термінів, обумовлених у п.п. 3.2.1 цих Правил, Оператор виплачує Абоненту пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від

вартості робіт з підключення за кожен день невиконання зобов'язання.

5.2. У випадку порушення Абонентом умов п. п. 3.4.1 та/або невнесення (внесення не в повному обсязі) плати за підключення кінцевого обладнання, термін виконання Оператором робіт (п. 3.2.1) відкладається до виконання Абонентом своїх зобов'язань.

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

5.4. 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.

5.5. Припинення надання послуг Абоненту у випадках, передбачених Договором, цими Правилами або чинним законодавством, та/або розірвання Договору не звільняє Абонента від сплати заборгованості та пені (якщо такі є).

5.6. 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 п.п. 2.3.2.1 цих Правил, Оператор не несе відповідальності за своєчасне та якісне надання телекомунікаційних послуг.

5.7. 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.

5.8. 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 вирішуватиметься у судовому порядку у відповідності до діючого законодавства.

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

7.1. Внесення Оператором змін до умов Публічного договору та/або цих Правил здійснюється шляхом викладення їх у новій редакції. Оператор зобов'язаний оприлюднювати нові редакції Публічного договору та/або Правил на власному веб-сайті не менш ніж за сім днів до введення їх в дію.

7.2. Договір вважається розірваним достроково у випадках:

7.2.1. анулювання, визнання недійсною, закінчення терміну дії ліцензії

Оператора на здійснення відповідного виду діяльності у сфері телекомунікацій;

7.2.2. у разі, якщо Абонент не користується виділеним йому телефонним номером протягом 5 місяців поспіль, за винятком випадків, передбачених Договором та цими Правилами;

7.3. Договір може бути розірваний достроково:

7.3.1. за згодою Сторін;

7.3.2. за заявою Абонента, яку він повинен подати Оператору не пізніше ніж за 1 (один) робочий день до бажаної дати розірвання Договору. При цьому Абонент

зобов'язаний повністю погасити заборгованість за Договором (якщо така є);

7.3.3. в односторонньому порядку з ініціативи Оператора у разі, якщо Абонент не погасив існуючу заборгованість за Договором протягом одного місяця від дня отримання від Оператора повідомлення про необхідність погашення такої заборгованості, а також у разі порушення Правил та/або законодавства України у сфері телекомунікацій.

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

\*\*\*\*\*