

## Условия предоставления телекоммуникационных услуг частного акционерного общества «Киевстар»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** В этих Условиях предоставления телекоммуникационных услуг частного акционерного общества «Киевстар» термины употребляются в таком значении:

**Абонент** – потребитель телекоммуникационных услуг, получающий телекоммуникационные услуги на условиях Договора, предусматривающего подключение конечного оборудования, находящегося в его собственности или пользовании, к Сети Оператора.

**Абонент предоплаченной связи** – лицо, заключившее с Оператором Договор в устной форме. Абонентом предоплаченной связи является Абонент, пользующийся услугами подвижной (мобильной) связи, Абонент, пользующийся Услугой «Прямой номер», и Абонент, пользующийся услугой «Домашний Интернет». Абонент предоплаченной связи получает Услуги обезличенно.

**Абонентная плата** – фиксированный платеж, который может устанавливаться Оператором за доступ на постоянной основе к своей Сети независимо от факта предоставления Услуг

**Гарантийный взнос** – денежный залог в размере, установленном Оператором для соответствующего Тарифного плана или отдельной Услуги, который предоставляется Абонентом Оператору и является способом обеспечения выполнения денежных обязательств Абонента по Договору.

**Предельная сумма** – максимальная сумма, на которую могут быть предоставлены Услуги после окончания средств на Лицевом счете (при предоставлении Услуг на условиях предварительной оплаты).

**Договор** – сделка в письменной (электронной) или устной форме, заключенная между Абонентом и Оператором, по условиям которой Оператор обязуется по заказу Абонента предоставлять Услуги, а Абонент – их оплачивать.

**Дополнительные услуги Оператора** – услуги Оператора, которые могут не входить в соответствующий Тарифный план и заказываются Абонентом отдельно в установленном для соответствующей Дополнительной услуги Оператора порядке.

**Заявка** – документ, который совершается в письменной (электронной) форме. Заявка считается совершенной в письменной (электронной) форме, если ее содержание зафиксировано в одном или нескольких документах (в том числе электронных посредством использования электронной почты и / или электронного документооборота), которыми обменялись стороны.

Абонент, желающий осуществлять заказ услуг посредством использования электронной почты, обязан зарегистрировать свою электронную почту у Оператора. Порядок регистрации электронной почты устанавливается Оператором отдельно.

**Зарегистрированный Абонент** – Абонент предоплаченной связи, которому предоставляются Услуги подвижной (мобильной) связи, зарегистрировавшийся у Оператора в порядке, определенном действующим законодательством. Зарегистрированный Абонент получает Услуги персонализированно.

**Идентификационная карточка** – средство, используемое для обозначения (идентификации) конечного оборудования Абонента в Сети Оператора (SIM-карточка, USIM-карточка и т. п.), которое устанавливается в абонентское оборудование для обеспечения его работы и возможности получения Услуг Оператора. Оператором может быть определен максимальный срок активации Идентификационной карточки, которая может быть использована Абонентом предоплаченной связи, до наступления которого Идентификационную карточку возможно активировать. Максимальный срок активации Идентификационной карточки указывается на упаковке Стартового пакета или доводится до сведения Абонентов предоплаченной связи с помощью Интернет-сайта или другим доступным для Абонентов предоплаченной связи способом.

**Инсталляционные работы** – работы по организации технической возможности предоставления заказанной Абонентом Услуги фиксированной связи (прокладка кабелей, подключение конечного оборудования к телекоммуникационной сети Оператора, строительство и/или ремонт кабельной канализации, ремонт кабельного ввода в доме, где находится Абонент, установка оборудования Оператора или конечного оборудования Абонента, переконфигурация оборудования Абонента и т. п.).

**Интернет-сайт** – интернет- ресурс Оператора, который размещен в сети Интернет по адресу [www.kyivstar.ua](http://www.kyivstar.ua).

**Карточка пополнения счета** – средство пополнения Лицевого счета Абонента для оплаты Услуг Оператора в пределах определенного актива такого средства.

**Контент-услуги** – информационные, справочные, заказные, развлекательные или другие Услуги, в том числе по коду услуги 900, предоставляемые Оператором и/или провайдерами Абоненту и оплачиваемые путем списания средств с Лицевого счета.

**Контрактный Абонент** – юридическое или физическое лицо, заключающее с Оператором в письменной форме Договор об обслуживании хотя бы одного телефонного номера подвижной (мобильной) связи по Тарифным планам для Контрактных Абонентов. Контрактный Абонент получает Услуги персонализированно.

**Координатор** – представитель и/или доверенное лицо Абонента, которое на основании выданной ему

доверенности или иного документа, который подтверждает его полномочия, представляет интересы Абонента в отношениях с Оператором и осуществляет координацию заказа и потребления Абонентом Услуг Оператора. Личность Координатора и объем его полномочий определяется доверенностью или иным документом, который подтверждает его полномочия, который был зарегистрирован у Оператора в установленном им порядке.

**Корпоративный Абонент** – юридическое лицо или физическое лицо – предприниматель, который заключает с Оператором Договор в письменной форме и может получать Услуги по Тарифным планам для Корпоративных Абонентов. Корпоративный Абонент получает Услуги персонализированно.

**НКРСИ** – Национальная комиссия, осуществляющая государственное регулирование в сфере связи и информатизации.

**Сеть Оператора (или Сеть)** – комплекс технических средств телекоммуникаций и сооружений, предназначенных для маршрутизации, коммутации, передачи и/или приема знаков, сигналов, письменного текста, изображений и звуков или сообщений любого рода по радио, проводным, оптическим или другим электромагнитным системам между конечным оборудованием.

**Оператор** – частное акционерное общество «Киевстар», которое владеет собственной Сетью и обслуживает ее согласно полученным в установленном порядке лицензиям на осуществление деятельности по предоставлению услуг фиксированной и подвижной (мобильной) связи, а также предоставляет соответствующие и другие телекоммуникационные услуги в порядке и способом, которые предусмотрены законодательством. Оператор включен в реестр операторов, провайдеров телекоммуникаций НКРС под № 53 от 28.09.2006 г.

**Лицевой счет** – счет, открываемый Абоненту в системе расчетов Оператора для учета начисленных и уплаченных за Услуги средств. Корпоративный Абонент может иметь несколько Лицевых счетов по одному Договору.

**Пакет Услуг** – определенный набор и объем Услуг в количественном выражении, заказываемый Абонентом в счет определенной Оператором платы. Кроме того, Пакет Услуг может предусматривать возможность получения Абонентом в счет определенной Оператором платы определенного объема Услуг по специальным тарифам на соответствующий период.

**Плата за Тарифный план / Пакет Услуг** – стоимость, которая устанавливается за пользование тарифным планом / Пакетом услуг за соответствующий период. Оператор вправе самостоятельно определять период, за который взимается плата за Тарифный план / Пакет Услуг, в течение которого возможно пользование таким Тарифным планом или Пакетом Услуг. В рамках различных тарифных планов может применяться различная стоимость (разные тарифы) на одинаковые Услуги.

Тарифный план, предусматривающий наличие Абонентной платы, в счет которой Абонент получает определенный в количественном выражении нетарифицируемый объем Услуг. Кроме того, Пакетный Тарифный план может предусматривать возможность получения Абонентом в счет Абонентной платы определенного объема Услуг по специальным тарифам.

**Услуги Оператора (или Услуги)** – услуги подвижной (мобильной) связи, услуги предоставления доступа в Интернет, услуги фиксированной телефонной связи, услуги передачи данных, предоставления в аренду каналов связи, а также другие телекоммуникационные услуги, которые могут предоставляться Оператором. Услуги могут предоставляться Оператором обезличенно или персонализированно.

**Услуга «Прямой номер»** – услуга фиксированной телефонной связи «Прямой номер», в пределах которой предоставляются исключительно услуги по приему голосовой информации (входящих вызовов) с ее дальнейшей автоматической передачей (переадресацией) на выбранный Абонентом номер сети мобильной связи Оператора. Другие услуги фиксированной телефонной связи в пределах Услуги «Прямой номер» не предоставляются. В связи с техническими особенностями организация Услуги «Прямой номер» осуществляется без прокладки абонентской линии, ее предоставление осуществляется исключительно одновременно с предоставлением Услуги подвижной (мобильной) связи по соответствующему телефонному номеру, а для учета начисленных и уплаченных за Услугу «Прямой номер» средств используется Лицевой счет для соответствующего телефонного номера мобильной связи Абонента.

**Услуга роуминга** – услуга Оператора, обеспечивающая возможность Абоненту получать услуги подвижной (мобильной) связи в сетях других операторов с сохранением начальной регистрации Абонента в Сети Оператора.

**Публичный аккаунт** – это дополнительный официальный публичный канал связи с аудиторией. Взаимодействие с аудиторией через Публичный аккаунт осуществляется согласно Условиям использования страницы той или иной социальной сети или мессенджера, в которых Публичный аккаунт Оператора зарегистрирован. Оператор имеет официальные Публичные аккаунты в таких социальных сетях и мессенджерах:

**Facebook:**

основной аккаунт Киевстар - <https://www.facebook.com/kyivstar/>

домашний Интернет Киевстар - <https://www.facebook.com/KyivstarInternet/>

аккаунт VEON - <https://www.facebook.com/veonukraine/>

паблик чат-бот Зоряна - <https://www.facebook.com/Zoriana.Kyivstar/>

**Viber:**

основной аккаунт Киевстар - <https://chats.viber.com/kyivstar/>

паблик чат-бот Зоряна - <https://chats.viber.com/zoriana.kyivstar/>

**Twitter:**

основной аккаунт Киевстар: <https://twitter.com/TwiyKyivstar>

**Instagram:**

основной аккаунт Киевстар: <https://www.instagram.com/kyivstar.official/>

аккаунт VEON: <https://www.instagram.com/veonukraine/>

**Telegram:**

паблик чат-бот Зоряна: [https://t.me/Zoriana\\_Kyivstar\\_Bot](https://t.me/Zoriana_Kyivstar_Bot)

канал поддержки в Чате: [https://t.me/KyivstarUA\\_bot](https://t.me/KyivstarUA_bot)

канал Киевстар: <https://t.me/kyivstarua>

**YouTube:**

канал Киевстар: <https://www.youtube.com/user/KyivstarGSM>

**LinkedIn:**

аккаунт Киевстар: <https://www.linkedin.com/in/kyivstar-hr-3a550bbb/>

**Роуминг-партнеры** – операторы телекоммуникации, с которыми Оператором заключены межоператорские договоры для обеспечения предоставления Услуги роуминга.

**Система самообслуживания** – информационная система Оператора «Мой Киевстар», доступ к которой Абонент может получить в Центре обслуживания, или путем обращения на информационный интернет-ресурс Оператора, размещенный по доменному адресу <https://account.kyivstar.ua> или через соответствующие приложения (программные средства, приложения), с помощью которой Абонент или его Координатор собственноручно без участия сотрудников Оператора может дистанционно заказывать новые Услуги (доступные для заказа через эту информационную систему), получать информацию об Услугах (в частности, о надлежащей к уплате сумме), изменять параметры заказанных Услуг, отказываться от Услуг и выполнять другие действия, доступные с помощью средств Системы самообслуживания.

**Спам** – электронные, текстовые и/или мультимедийные сообщения, которые без предварительного согласия (заказа) Абонента преднамеренно массово присылаются на его адрес электронной почты или конечное оборудование Абонента, кроме сообщений Оператора о предоставлении Услуг.

**Стартовый пакет** – средство, предоставляющее Абоненту возможность начать пользоваться Услугами Оператора и состоящее из Идентификационной карточки и других сопутствующих материалов.

**Стороны / Сторона** – стороны Договора Абонент и Оператор / кто-либо один из них.

**Тарифный план** – совокупность предложений, предложенных потребителю Оператором, относительно стоимости, условий и объема предоставления услуг.

**Условия** – данные условия предоставления телекоммуникационных услуг Частного акционерного общества «Киевстар».

**Центр обслуживания абонентов или Центр обслуживания** – помещение Оператора и/или его дилера, в том числе помещение партнерской торговой сети, в котором Абоненту по его запросу предоставляется информация, касающаяся Услуг, и осуществляется обслуживание Абонента согласно действующим процедурам Оператора.

**IVR** – система предварительно записанных голосовых сообщений (голосовое меню), выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри справочно-информационного центра Оператора, используя информацию, которая вводится Абонентом посредством тонального набора. С помощью IVR Абонент имеет возможность получить определенную информацию об Услугах, заказать новые Услуги, информация о которых и возможности заказа которых предусмотрена в голосовом меню системы IVR, изменять параметры заказанных Услуг.

**1.2.** Условия разработаны и утверждены в соответствии с действующим законодательством Украины, в частности Законом Украины «О телекоммуникациях» № 1280-ГУ от 18.11.2003 г., «Правилами предоставления и получения телекоммуникационных услуг», утвержденными постановлением Кабинета Министров Украины № 295 от 11.04.2012 г., и «Основными требованиями к договору о предоставлении телекоммуникационных услуг», утвержденными решением НКРСИ № 624 от 29.11.2012 г.

**1.3.** Условия регулируют отношения, касающиеся предоставления Оператором любых телекоммуникационных услуг, и распространяются на всех Абонентов (в том числе заключивших Договоры до вступления в силу этих Условий). В случае если Договором установлены нормы, противоречащие Условиям, приоритетность при применении будут иметь соответствующие положения Договора.

**1.4.** В случае, если Оператором установлены специальные правила/условия предоставления отдельных Услуг (в том числе Дополнительных услуг Оператора и Контент-услуг), Условия будут применяться к таким соответствующим Услугам в части, не противоречащей указанным правилам их предоставления.

**1.5.** Положения Условий определяются Оператором самостоятельно в соответствии с действующим законодательством. Условия могут быть изменены Оператором с обязательным уведомлением об этом Абонентов на Интернет-сайте или в общенациональных средствах массовой информации. В случае несогласия Абонента с изменениями, внесенными в Условия, такой Абонент обязан расторгнуть Договор в недельный

срок с момента, когда он узнал или имел возможность узнать об изменении Условий. Нерасторжение Договора и продолжение пользования Услугами свидетельствует о согласии Абонента с внесенными в Условия изменениями.

**1.6.** Условия вступают в силу с момента их обнародования на Интернет-сайте и действуют до их отмены Оператором. Условия распространяют свое действие на отношения, касающиеся получения всеми Абонентами любых Услуг Оператора независимо от наличия в Договоре ссылки на Условия. К Абонентам, с которыми Договоры были заключены до момента вступления в силу Условий, Условия применяются в части, не противоречащей условиям Договора.

## **2. ВИДЫ ДОГОВОРОВ И ПОРЯДОК ИХ ЗАКЛЮЧЕНИЯ**

**2.1.** Услуги оказываются Абонентам на основании Договора, который заключается между Абонентом и Оператором.

**2.2.** Перед заключением Договора, независимо от его формы и содержания, Абонент должен ознакомиться в Центрах обслуживания или с помощью Интернет-сайта с информацией, перечень которой приведен в п. 15 «Правил предоставления и получения телекоммуникационных услуг», утвержденных постановлением Кабинета Министров Украины № 295 от 11.04. 2012 г.

**2.3. Договор с Абонентом предоплаченной связи. Порядок его заключения.**

**2.3.1.** Договор с Абонентом предоплаченной связи является публичным. Условия для Абонентов предоплаченной связи является публичным предложением заключить Договор на условиях, изложенных в Условиях. Договор с Абонентом предоплаченной связи состоит из следующей совокупности документов: обнародованных на Интернет-сайте текста Условий, Тарифных планов для Абонентов предоплаченной связи, условий отдельных Дополнительных услуг Оператора и Политики справедливого пользования услугами компании, размещенной по ссылке [https://kyivstar.ua/uk/about/important\\_data](https://kyivstar.ua/uk/about/important_data).

**2.3.2.** Договор с Абонентом предоплаченной связи на предоставление Услуг подвижной (мобильной) связи заключается в устной форме в момент активации этим Абонентом соответствующей идентификационной карты. Для Активации Идентификационной карточки потребителю необходимо распаковать упаковку Стартового пакета, изъять оттуда Идентификационную карточку, вставить в абонентское оборудование (мобильный телефон, модем и т.д.), ввести PIN1 и осуществить первый платный выходной телефонный звонок или воспользоваться USSD-командой \*111#, после чего потребитель становится Абонентом Оператора. Активация Идентификационной карты означает согласие Абонента с Условиями и условиями выбранного им Тарифного плана.

**2.3.3.** Договор с Абонентом услуги «Домашний Интернет» заключается в устной форме путем совершения сторонами действий, свидетельствующих о согласии соблюдать Условия. Действиями, свидетельствующими о согласии соблюдать Условия, является подтверждение такого согласия Абонентом услуги «Домашний Интернет» в системе «Мой Киевстар» или начало фактического пользования Абонентом услуги «Домашний Интернет».

**2.3.4.** Договор с Абонентом Услуги «Прямой номер» заключается в устной форме путем совершения Сторонами действий, свидетельствующих о согласии соблюдать Условия. Такими действиями со стороны Абонента является заказ Услуги (с помощью системы «Мой Киевстар» или путем подачи обращения в Центр обслуживания абонентов или путем обращения в справочно-информационный центр по номеру 466), со стороны Оператора - ее подключение.

**2.3.5.** Услуги Абоненту предоплаченной связи (кроме Зарегистрированного Абонента) предоставляются обезличенно. При этом Абонентом (стороной Договора) считается: для услуг подвижной (мобильной) связи - лицо, физически владеет Идентификационной карточкой на законных основаниях; для услуги «Домашний Интернет» - лицо, на законных основаниях пользуется этой услугой по адресу подключения. В случае, если Абонент предоплаченной связи, которому предоставляются услуги подвижной (мобильной) связи, в установленном порядке регистрируется у Оператора, стороной договора в таком случае Зарегистрированный Абонент.

**2.4. Договоры с Контрактным Абонентом и Корпоративным Абонентом. Порядок их заключения.**

**2.4.1.** Договор с Контрактным Абонентом является публичным и не может быть изменен по требованию Абонента. Договор с Контрактным Абонентом заключается только при предоставлении Услуг подвижной (мобильной) связи, услуг фиксированной телефонной связи, услуг доступа к сети Интернет и услуг передачи данных. Договор с Контрактным Абонентом – субъектом хозяйственной деятельности из следующей совокупности документов: Договора (соглашения о предоставлении услуг подвижной (мобильной) связи), Заявки, этих Условий и фактически выбранных (путем дачи согласия в установленном законодательством порядке) Контрактным Абонентом Тарифных планов для Контрактных Абонентов, условий отдельных Дополнительных услуг Оператора (при наличии) и Политики справедливого пользования услугами компании, размещенной по ссылке [https://kyivstar.ua/uk/about/important\\_data](https://kyivstar.ua/uk/about/important_data). Договор с Контрактным Абонентом считается заключенным в момент подписания Сторонами Договора и Заявки. Договор с Контрактным Абонентом – физическим лицом состоит из следующей совокупности документов: Заявки, этих Условий и фактически выбранных (путем дачи согласия в установленном законодательством порядке) Контрактным Абонентом

Тарифных планов для Контрактных Абонентов и условий отдельных Дополнительных услуг Оператора (при наличии) и Политики справедливого пользования услугами компании, размещенной по ссылке [https://kyivstar.ua/uk/about/important\\_data](https://kyivstar.ua/uk/about/important_data). Договор с Контрактным Абонентом считается заключенным в момент подписания Сторонами Заявки на соответствующий телефонный номер.

**2.4.2.** Договор с Корпоративным Абонентом не является публичным договором. Стороны могут по взаимному согласию отступить от стандартной формы Договора Оператора и определить условия, которые будут отличаться от стандартных форм Договора Оператора и/или Условий. Договор с Корпоративным Абонентом состоит из следующей совокупности документов: Договора и Заявки, которые заключены Сторонами в письменной форме, этих Условий, а также фактически выбранных (путем дачи согласия в установленном законодательством порядке) Корпоративным Абонентом Тарифных планов для Контрактных Абонентов (для подвижной (мобильной) связи) и условий отдельных Дополнительных услуг Оператора. Договор с Корпоративным Абонентом считается заключенным в момент его подписания Сторонами.

**2.4.3.** Договоры с Контрактным Абонентом и Корпоративным Абонентом заключаются в письменной (электронной) форме.

**2.4.4.** Уполномоченный представитель Оператора перед заключением Договора ознакомляет будущего Абонента с условиями Договора, Условиями и предоставляет ответы на все вопросы по Услугам Оператора такого будущего Абонента.

**2.5.** В случае, если Абонент желает получить копию Условий, представитель Оператора обязан ее предоставить.

**2.6.** Перед заключением Договора Абонент должен предоставить Оператору документы, определенные внутренними процедурами Оператора. В заключении нового договора может быть отказано в случае наличия у Абонента неуплаченной задолженности за телекоммуникационные услуги по предыдущему договору о предоставлении телекоммуникационных услуг, до момента погашения такого долга.

**2.7.** После подписания Договора Абонент и Оператор составляют соответствующую Заявку. В случае, если Заявка на услуги фиксированной связи предусматривает выполнение Инсталляционных работ, предоставление Услуг начинается в течение 1 рабочего дня с момента принятия Абонентом Инсталляционных работ (если в Заявке или Договоре не указано иное). Предоставление Услуг по Заявке на услуги подвижной (мобильной) связи (активация номеров) начинается в течение 1 рабочего дня с момента подписания такой Заявки. В случае если условия Тарифного плана предусматривают внесение Абонентом Гарантийного взноса и/или начального (авансового) платежа, активация номера Абонента осуществляется только после получения от Абонента Гарантийного взноса и/или начального (авансового) платежа.

**2.8.** Предоставление Услуги «Домашний Интернет» начинается после внесения Абонентом первоначального (авансового) платежа в определенном Тарифным планом размере.

**2.9.** Предоставление Услуги «Прямой номер» начинается в течение 1 рабочего дня с момента заключения Договора.

**2.10.** Выдача Идентификационной карточки Контрактному Абоненту осуществляется в момент подписания Заявки. Подписание Контрактным Абонентом Заявки свидетельствует о получении Идентификационной карточки. С момента получения Абонентом Идентификационной карточки он несет ответственность за любые действия, которые могут произойти с ней (в частности, незаконное пользование злоумышленниками, осуществление ошибочных звонков и т. п.).

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

#### **3.1. Абонент обязан:**

**3.1.1.** не допускать действий, которые могут препятствовать безопасной эксплуатации телекоммуникационных сетей, поддержке целостности и взаимодействия таких сетей, защите их информационной безопасности, электромагнитной совместимости радиоэлектронных средств, усложнять или делать невозможным предоставление Услуг другим Абонентам;

**3.1.2.** предоставлять Оператору достоверную информацию, определенную Оператором как необходимую для заключения Договора;

**3.1.3.** не осуществлять незаконного овладения и пользования кодом пополнения счета других Абонентов, Стартовыми пакетами, Идентификационными карточками, Карточками пополнения счета;

**3.1.4.** не фальсифицировать сетевые идентификаторы, не использовать несуществующие или принадлежащие другим лицам сетевые идентификаторы, не осуществлять подделку (дублирование) Идентификационных карточек, электронного кода (идентификатора) конечного оборудования;

**3.1.5.** не осуществлять злонамеренные вызовы, не заказывать, не предлагать рассылку и не распространять Спам;

**3.1.6.** уплатить Оператору сумму Гарантийного взноса и/или первоначального (авансового) платежа, если необходимость такой уплаты предусматривается в соответствующем Тарифном плане или условиями отдельной Услуги;

**3.1.7.** принимать в течение трех рабочих дней выполненные Оператором Инсталляционные работы (если такие выполнялись) путем подписания оформленного и предоставленного Оператором Абоненту акта сдачи-приемки выполненных Инсталляционных работ, если иной порядок принятия Инсталляционных работ не

определен Договором;

**3.1.8.** своевременно оплачивать Инсталляционные работы (если таковые выполняются) и Услуги согласно установленному в Условиях или в Договоре порядке расчетов;

**3.1.9.** при заказе и получении Услуг использовать только сертифицированное конечное оборудование, пользоваться таким оборудованием в соответствии с инструкцией по эксплуатации к нему;

**3.1.10.** не выполнять модернизацию и/или программирование конечного оборудования, которое может каким-либо образом повлиять на тарификацию Услуг или на функционирование сетевого оборудования Оператора;

**3.1.11.** не допускать использование конечного оборудования и абонентских линий для совершения противоправных действий или действий, угрожающих интересам национальной безопасности, обороны и охраны правопорядка, не допускать использования конечного оборудования и абонентских линий на коммерческой основе для предоставления телекоммуникационных услуг третьим лицам и соблюдать другие ограничения в пользовании Услугами, предусмотренные Условиями и законодательством;

**3.1.12.** содержать в исправном состоянии абонентские линии в пределах территории, принадлежащей Абоненту (частный жилой дом, приусадебный участок, квартира, офисное помещение и т. п.);

**3.1.13.** соблюдать инструкцию по использованию конечного оборудования и следить за его сохранностью, правильностью набора команд и корректностью заказов Услуг;

**3.1.14.** уведомлять, в том числе письменно, по запросу Оператора о типе конечного оборудования, используемого для получения Услуг;

**3.1.15.** в случае, когда Услуги предоставляются персонализированно, информировать Оператора об изменении своего местожительства, фамилии и других реквизитов/данных, указанных в Договоре, в максимально короткий срок, но не более чем в месячный срок с даты наступления таких изменений. Абоненты, которые изменили форму собственности на государственную обязуются сообщить Оператору о таких изменениях в срок обусловленный этим пунктом. В случае, если с момента наступления изменений и до момента уведомления Оператора последний будет присылать Абоненту любые сообщения или документы (налоговые накладные, ответы на заявления и т. п.) по устаревшим реквизитам или с указанием устаревших данных Абонента, считается, что Оператор надлежащим образом прислал такие сообщения или документы и он освобождается от ответственности за последствия такого оформления документов. При этом в случае изменения адреса уведомление, присланное по известному Оператору адресу до момента информирования Оператора Абонентом об изменении адреса, будет считаться осуществленным надлежащим образом, а Абонент будет считаться надлежащим образом уведомленным;

**3.1.16.** в случае, если условия Заявки предусматривают предоставление Абоненту в пользование конечного оборудования, принять от Оператора такое конечное оборудование по акту приемки-передачи, обеспечить его эксплуатацию в соответствии с техническими условиями и инструкцией производителя по использованию конечного оборудования и нести ответственность за его потерю или повреждение (в том числе третьими лицами). Финансовые условия пользования Абонентом конечным оборудованием указываются в Заявке или в установленных Оператором условиях предоставления Услуги, которую Абонент будет получать посредством такого конечного оборудования;

**3.1.17.** в случае, если технология предоставления Услуг предусматривает установку на территории Абонента коммутационного или другого оборудования, которое не является конечным оборудованием, принять от Оператора такое оборудование по акту приемки-передачи, обеспечить его эксплуатацию в соответствии с техническими условиями и инструкцией производителя по использованию конечного оборудования и нести ответственность за его потерю или повреждение (в том числе третьими лицами). При этом Абонент обязан предоставлять Оператору беспрепятственный доступ к оборудованию, установленному на территории Абонента, для осуществления наладки, обслуживания и ремонта такого оборудования.

## **3.2. Абонент имеет право:**

**3.2.1.** на государственную защиту своих прав;

**3.2.2.** на свободный доступ к Услугам;

**3.2.3.** на безопасность Услуг;

**3.2.4.** на выбор вида и количества Услуг;

**3.2.5.** на бесплатное получение от Оператора исчерпывающей информации о содержании, качестве, стоимости и порядке предоставления Услуг;

**3.2.6.** на отказ от оплаты Услуги, которую он не заказывал;

**3.2.7.** на получение сведений о возможности и порядке отказа от заказанной Услуги;

**3.2.8.** на перенесение абонентского номера, пользование персональным номером и получение Услуги роуминга;

**3.2.9.** на доступ к общедоступным услугам согласно этим Правилам и другим актам законодательства;

**3.2.10.** на выбор Услуг по классам качества, сетей, услуг, предоставляемых другими операторами телекоммуникации, и/или направлений связи с разными технологиями в сети одного или разных операторов путем набора соответствующего кода оператора, сети или услуги согласно Национальному плану нумерации;

**3.2.11.** на доступ к Контент-услугам, предоставляемым согласно законодательству;

**3.2.12.** на получение от Оператора информации об изменении условий предоставления Услуги и тарифов на ее предоставление;

- 3.2.13.** на выбор тарифа, Тарифного плана, установленного Оператором;
- 3.2.14.** на прекращение Оператором предоставления Услуг, которые Абонент не заказывал, в том числе рассылки электронных текстовых, мультимедийных и голосовых сообщений, Спам;а;
- 3.2.15.** на блокирование на основании соответствующего заявления исходящих звонков определенных типов или на определенные номера, а также доступ к определенным сетям и Услугам (при наличии у Оператора технической возможности);
- 3.2.16.** на бесплатное прекращение переадресации вызова на конечное оборудование Абонента;
- 3.2.17.** на защиту персональных данных, другой информации с ограниченным доступом в порядке, установленном законодательством;
- 3.2.18.** на доступ к средствам и службам, предназначенным для облегчения и обеспечения связи с лицами с ограниченными физическими возможностями (при наличии у Оператора технической возможности);
- 3.2.19.** на получение бесплатной консультационной помощи Оператора по вопросам заказа и получения Услуг, которые им предоставляются;
- 3.2.20.** на доступ согласно законодательству к информационно-справочным службам в телекоммуникационных сетях общего пользования;
- 3.2.21.** на свободный выбор ограничения на получение Услуг в случае окончания средств на Лицевом счете или достижения Предельной суммы путем временного прекращения Оператором предоставления Услуг (при наличии технической возможности);
- 3.2.22.** досрочно расторгнуть Договор в порядке, определенном Условиями;
- 3.2.23.** обратиться к Оператору с заявлением о временном приостановлении предоставления Услуг, уплатив Оператору соответствующую плату, если таковая установлена Оператором;
- 3.2.24.** на сохранение телефонного номера, присвоенного Абоненту Оператором, в случае временного прекращения предоставления Услуг по инициативе Абонента в течение срока, определенного Абонентом, но не более одного года;
- 3.2.25.** требовать от Оператора корректировки Абонентной платы (в случае ее применения), Платы за Тарифный план/Пакет Услуг за все время повреждения (аварии) Сети, которое привело к прекращению предоставления Услуг, в случае нарушения Оператором контрольных сроков устранения повреждений (аварий), возникших не по вине Абонента;
- 3.2.26.** своевременно получать заказанные Услуги установленного качества;
- 3.2.27.** получать от Оператора сведения об условиях обслуживания и предоставленных Услугах в порядке, установленном законодательством. При этом при обращении Абонента посредством осуществления телефонного звонка в справочно-информационный центр Оператора, информация предоставляется без дополнительной идентификации, если Абонент звонит с телефонного номера, по которому Абонент хочет получить информацию; если Абонент звонит с другого телефонного номера, нежели тот, по которому Абонент хочет получить информацию, информация предоставляется после осуществления Оператором дополнительной идентификации согласно порядку, установленному Оператором. Услуги, предоставляемые обезличенно (анонимно), не расшифровываются;
- 3.2.28.** бесплатно получать от Оператора счета за предоставленные Услуги;
- 3.2.29.** на ограничение Оператором доступа Абонента к отдельным видам Услуг на основании его заявления и при наличии технической возможности Оператора. Ограничение доступа Абонента к отдельным Услугам может осуществляться с помощью Системы самообслуживания;
- 3.2.30.** на возврат Оператором неиспользованной части средств в случае отказа Абонента от предварительно оплаченных Услуг в случаях и в порядке, предусмотренном Условиями, Договором или законодательством;
- 3.2.31.** на возмещение убытков, причиненных вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения Оператором обязанностей, предусмотренных Условиями, Договором и законодательством;
- 3.2.32.** пользоваться качественными Услугами в пределах зоны покрытия Сети Оператора;
- 3.2.33.** отказаться от дальнейшего получения Услуг путем обращения к Оператору с соответствующим заявлением. Кроме того, если такая техническая возможность предоставлена Оператором, Абонент может отказаться от дальнейшего получения некоторых Услуг (преимущественно Дополнительных услуг Оператора) с помощью Системы самообслуживания, IVR или путем обращения в справочно-информационный центр Оператора или Центр обслуживания;
- 3.2.34.** обратиться к Оператору с заявлением об изъятии из электронных версий баз данных справочно-информационного центра Оператора сведений об Абоненте;
- 3.2.35.** переоформить Договор на имя одного из членов своей семьи согласно порядку, установленному законодательством. Переоформление Договора на других лиц осуществляется исключительно с согласия Оператора;
- 3.2.36.** обжаловать неправомерные действия Оператора путем обращения в суд и/или уполномоченные государственные органы;
- 3.2.37.** изменить Тарифный план (если такая возможность допускается условиями этого Тарифного плана) посредством Системы самообслуживания, IVR путем обращения в Центр обслуживания или другим определенным Оператором способом;
- 3.2.38.** заказывать Дополнительные услуги Оператора с использованием Системы самообслуживания, путем

обращения в Центр обслуживания, IVR или другим определенным Оператором способом. В условиях предоставления соответствующих Дополнительных услуг Оператора могут содержаться ограничения для Абонентов в их заказе;

**3.2.39.** требовать бесплатную замену (или ремонт) Оператором конечного или другого оборудования, полученного в пользование от Оператора, в случае, если оно выйдет из строя не по вине Абонента или третьих лиц. В случае если будет установлено, что указанное оборудование выйдет из строя по вине Абонента или третьих лиц, Абонент имеет право требовать замены оборудования после возмещения стоимости оборудования (или его ремонта), вышедшего из строя по вине Абонента или третьих лиц;

**3.2.39.** Корпоративный Абонент имеет право назначить Координатора, полномочия которого определяются в соответствующей доверенности или ином документе, и зарегистрировать его у Оператора;

**3.2.40.** применять собственные сертифицированные средства учета объемов полученных Услуг. При этом показатели таких средств не учитываются при тарификации Услуг и расчетах за предоставленные Услуги.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА**

### **4.1. Оператор обязан:**

**4.1.1.** осуществлять деятельность в сфере телекоммуникации согласно законодательству при условии включения в реестр операторов, провайдеров телекоммуникаций, а в определенных законом случаях также при наличии соответствующих лицензий и/или разрешений;

**4.1.2.** предоставлять Абонентам Услугу по перенесению абонентского номера, пользованию персональным номером в порядке, установленном НКРСИ;

**4.1.3.** не допускать нарушений правил добросовестной конкуренции на рынке телекоммуникаций;

**4.1.4.** в первоочередном порядке предоставлять Услуги подразделениям Минобороны, СБУ, Службы внешней разведки, Государственной службы специальной связи и защиты информации, МВД, МЧС, Госпогранслужбы, Гостаможслужбы;

**4.1.5.** ограничивать на основании решения суда доступ своих Абонентов к ресурсам, через которые осуществляется распространение детской порнографии;

**4.1.6.** принимать от физических и юридических лиц заявления о предоставлении Услуг, вести их учет и удовлетворять такие заявления (при наличии технической возможности), предоставлять ответы в сроки, предусмотренные законодательством;

**4.1.7.** соблюдать установленный законодательством порядок заключения Договоров;

**4.1.8.** предоставлять согласно законодательству потребителям возможность выбирать альтернативного оператора, выбирать и получать Услуги, в том числе по разным классам качества, в собственной Сети или сети другого оператора, путем набора кодов выбора альтернативного направления связи или альтернативной сети согласно Национальному плану нумерации.

**4.1.9.** в случае предоставления Контент-услуг:

**4.1.9.1.** обеспечить до начала ее предоставления уведомление Абонента о наименовании такой контент-услуги и тарифе на ее получение, а также бесплатное предоставление Абоненту возможности подтвердить согласие на получение указанной Контент-услуги или отказаться от ее получения (продолжительность бесплатного уведомления Абонента составляет 12 секунд);

**4.1.9.2.** начинать предоставление Контент-услуги исключительно после уведомления Абонента о ее предоставлении в порядке, установленном этими Условиями, и при наличии его согласия на получение Контент-услуги;

**4.1.9.3.** не предлагать Абоненту Контент-услугу, требующую обязательного отказа путем совершения или воздержания от совершения определенных действий;

**4.1.9.4.** информировать Абонента о сумме средств, списанной с его Лицевого счета непосредственно после получения Контент-услуги (при наличии технической возможности соответствующих сетей и оборудования).

**4.1.10.** предоставлять возможность получать Услугу роуминга (при условии заключения письменного соглашения между соответствующими операторами).

**4.1.11.** в случае предоставления Услуги доступа к Интернету:

**4.1.11.1.** обеспечить скорость доступа, определенную Договором;

**4.1.11.2.** обеспечить наблюдение за функционированием технических средств и возможность отслеживания значений показателей качества Услуг.

**4.1.12.** использовать сертифицированные на соответствие требованиям нормативных документов в сфере телекоммуникации автоматизированные системы расчетов за Услуги;

**4.1.13.** осуществлять по требованию зарегистрированного Абонента в течение срока исковой давности, а Абонента, получающего услуги обезличенно (анонимно), в течение двух месяцев после окончания срока действия Идентификационной карточки возврат не использованных с Лицевого счета средств в случае отказа от предоплаченных Услуг и/или прекращения действия Договора в порядке, установленном Оператором и действующим законодательством;

**4.1.14.** не распространять Спам;

**4.1.15.** устранять повреждения телекоммуникационной сети и восстанавливать доступ к услугам согласно



установленным значениям показателей качества в сроки, определенные Администрацией Госспецсвязи;

**4.1.16.** сообщать Абоненту при первой регистрации его конечного оборудования в сети Роуминг-партнера для получения Услуги международного роуминга о сумме средств на Лицевом счете (при наличии технической возможности), стоимости Услуг телефонной связи с абонентами страны пребывания и Украины, передачи текстовых сообщений, доступа к Интернету, а также дополнительно сообщать Абоненту, с которым заключен Договор в письменной форме, о технической невозможности прекращения предоставления Услуг в случае отсутствия средств на его Лицевом счете. При этом приостановление предоставления Услуги международного роуминга осуществляется после получения соответствующей информации от Роуминг-партнера;

**4.1.17.** предоставлять Абоненту бесплатную консультационную помощь по вопросам заказа и получения Услуг в Центре обслуживания, Системе самообслуживания, местах их продажи и путем обеспечения доступа к информационным службам;

**4.1.18.** принимать меры для недопущения несанкционированного доступа к телекоммуникационным сетям и передаваемой ими информации;

**4.1.19.** обнародовать информацию о качестве Услуг согласно законодательству;

**4.1.20.** до заключения Договора бесплатно предоставить потребителю для ознакомления исчерпывающую информацию о содержании, качестве, стоимости и порядке предоставления Услуг;

**4.1.21.** хранить записи о предоставленных Услугах в течение срока исковой давности, определенного законом, и предоставлять информацию о предоставленных Услугах в порядке, установленном законодательством;

**4.1.22.** при предоставлении Услуг голосовой телефонии обеспечить соединение по заказу Абонента с любым абонентом телекоммуникационной сети общего пользования;

**4.1.23.** ограничивать возможность получения Абонентом Услуг в случае отсутствия средств на Лицевом счете или достижения Предельной суммы путем приостановления предоставления Услуг;

**4.1.24.** взимать плату за фактическое время получения Абонентом Услуг;

**4.1.25.** осуществлять расчет тарифов исходя из себестоимости Услуг с учетом получения прибыли;

**4.1.26.** при предоставлении Услуг голосовой телефонии обеспечить Абоненту возможность круглосуточного бесплатного вызова служб экстренного вызова: пожарной службы (101), милиции (102), скорой медицинской помощи (103), аварийной службы газа (104), службы помощи (112);

**4.1.27.** по запросу Абонента предоставлять информацию о перечне сертифицированного абонентского оборудования, которое можно подключать к телекоммуникационной сети общего пользования;

**4.1.28.** предупреждать Абонента об ограничении, прекращении предоставления Услуг и об отключении конечного оборудования Абонента от Сети в случаях и порядке, предусмотренных Условиями, Договором и законодательством;

**4.1.29.** предупреждать Абонента об изменении абонентского номера в случае модернизации Сети;

**4.1.30.** информировать Абонента о сроке, при наступлении которого может быть прекращено предоставление Услуг, на которые не начисляется Плата за Тарифный план/Пакет Услуг и которые требуют постоянного использования ресурсов;

**4.1.31.** информировать Абонента о других сведениях, определенных законодательством и Условиями;

**4.1.32.** вести достоверный учет объема и стоимости предоставленных Абоненту Услуг по каждому виду Услуг отдельно;

**4.1.33.** предоставлять Абоненту Услуги круглосуточно по показателям качества, установленным приказом Министерства транспорта и связи №147 от 19.03.2010 г. «Об установлении уровней качества услуг подвижной (мобильной) связи» и приказом Министерства транспорта и связи № 91 от 22.02.2010 г. «Об установлении уровней качества услуг фиксированной телефонной связи»;

**4.1.34.** обеспечивать правильность применения тарифов и своевременность уведомления Абонента об их изменении;

**4.1.35.** по вызову Абонента устранять повреждения оборудования Оператора, расположенного у Абонента, абонентской линии, выполнять другие работы (для Услуг фиксированной связи);

**4.1.36.** принимать согласно законодательству меры по обеспечению тайны телефонных разговоров или другой информации, которая передается по Сети, конфиденциальности информации об Абоненте и Услугах, которые он получил или заказывал;

**4.1.37.** принимать от Абонента обращения, заявления, жалобы и предложения и предоставлять на них ответы в установленный законодательством срок;

**4.1.38.** устранять повреждения Сети в срок, предусмотренный приказом Министерства транспорта и связи №147 от 19.03.2010 г. «Об установлении уровней качества услуг подвижной (мобильной) связи» и приказом Министерства транспорта и связи № 91 от 22.02.2010 г. «Об установлении уровней качества услуг фиксированной телефонной связи». В случае, если сроки устранения повреждений Сети не определены законодательством, устранение таких повреждений осуществляется Оператором в течение 5 суток с зафиксированного момента подачи Абонентом соответствующего уведомления о повреждении;

**4.1.39.** в 30-дневный срок с момента получения письменного обращения от Абонента вернуть Абоненту средства, которые будут оставаться на его Лицевом счете после прекращения Договора. Средства возвращаются через банковское учреждение Украины, определенное Оператором;

**4.1.40.** бесплатно предоставлять Абоненту доступ к общей голосовой справочной службе, определенной национальным планом нумерации (при функционировании такой службы).

4.1.41. предоставлять потребителям, абонентам информационную поддержку по сравнению условий различных Тарифных планов / Пакетов Услуг, предлагаемых Оператором, в частности, путем размещения на официальном сайте информации о Тарифных планах / Пакетов Услуг и ориентировочной стоимости Услуг за один день пользования таким Тарифным планом / Пакетом Услуг.

## **4.2. Оператор имеет право:**

**4.2.1.** на осуществление деятельности в сфере телекоммуникации согласно законодательству;

**4.2.2.** на присвоение телефонных номеров Абонентам в пределах выделенного номерного ресурса и задействование персональных номеров в порядке, установленном НКРСИ;

**4.2.3.** на изменение зоны покрытия Сети и перечня Роуминг-партнеров;

**4.2.4.** на определение порядка и условий подключения к сети, оплаты и формы расчетов за Услуги;

**4.2.5.** осуществлять замену одного Тарифного плана на другой. В зависимости от технической возможности и особенностей технической реализации такой замены она может быть осуществлена поэтапно (для групп Абонентов);

**4.2.6.** устанавливать новые Тарифные планы, плату за отдельные Услуги, отменять или изменять Тарифные планы (в том числе поэтапно при условии технической невозможности одновременного перевода всех Абонентов с одного Тарифного плана на другой) или плату за отдельные Услуги. Согласованная в Заявке стоимость Инсталляционных работ не может быть изменена Оператором без согласия Абонента;

**4.2.7.** вносить изменения в Условия, тарифы и условия предоставления отдельных Услуг;

**4.2.8.** без дополнительного письменного согласования с Абонентом использовать и обрабатывать информацию об Абоненте и предоставленные ему Услуги, в том числе об объемах полученных Услуг, их продолжительности, стоимости, просроченной задолженности, содержании, маршрутах передачи и т. п. (в частности, для обслуживания Абонента, формирования его коэффициента телекоммуникационного поведения, выявления, установления и фиксации нарушений маршрутизации трафика, других нарушений в сфере телекоммуникации), а также передавать такую информацию третьим лицам в пределах и на основании действующего законодательства Украины;

**4.2.9.** приостанавливать, ограничивать, прекращать предоставление Услуг и отключать абонентское оборудование от Сети в случаях, предусмотренных Условиями, Договором и/или законодательством, в частности, в случае если Абонент не погасил задолженность в установленный Договором, Условиями или законодательством срок;

**4.2.10.** уменьшать размер установленной Предельной суммы или отменять ее полностью в случаях, если Оператор будет иметь обоснованные сомнения в возможной платежеспособности Абонента, а также в случае неоднократной просрочки Абонентом оплат. О таких изменениях Оператор обязан предупредить Абонента в порядке, определенном Условиями;

**4.2.11.** прекращать деятельность в сфере телекоммуникаций как частично (прекращать предоставление одной или нескольких Услуг), так и полностью (прекращать предоставление всех Услуг);

**4.2.12.** не подключать и/или отключить подключенное к телекоммуникационной сети конечное оборудование Абонента в случае отсутствия документов о подтверждении его соответствия требованиям нормативных документов в сфере телекоммуникаций, при наличии у Абонента просроченной задолженности перед Оператором по любому договору, а также в других случаях, определенных законодательством;

**4.2.13.** изменять телефонный номер Абонента по техническим причинам, предварительно уведомив об этом Абонента не позднее чем за месяц до момента изменения;

**4.2.14.** прекратить Договор с Абонентом в случаях и порядке, определенном Условиями, Договором и/или законодательством;

**4.2.15.** при осуществлении обслуживания Абонента в Центрах обслуживания, справочно-информационных центрах или в офисах Оператора осуществлять аудио-, фото-, видеосъемку, а также аудиозапись телефонных разговоров между Оператором и Абонентом без предварительного уведомления об этом Абонента;

**4.2.16.** осуществлять информирование Абонентов об Услугах Оператора (в том числе после перенесения абонентского номера в телекоммуникационную сеть другого оператора мобильной связи Украины);

**4.2.17.** ограничить заключение Договора в письменной форме, если:

**4.2.17.1** физическое или юридическое лицо имеет задолженность перед Оператором по любому ранее заключенному Договору;

**4.2.17.2** физическое или юридическое лицо хочет подключить более пяти телефонных номеров без внесения дополнительного (авансового) платежа или выполнения других требований Оператора, обусловленных техническими ограничениями.

## **5. ПОРЯДОК И СРОКИ ИНФОРМИРОВАНИЯ АБОНЕНТОВ**

**5.1.** Об изменении Условий Абонент информируется путем опубликования новой редакции Условий на Интернет-сайте и размещения на этом же ресурсе соответствующего сообщения об осуществленном изменении Условий не позднее чем за 7 дней до применения изменений. Кроме того, информирование об изменении Условий может осуществляться также путем размещения объявления в печатных средствах

массовой информации.

**5.2.** О полученных Услугах, а также о начисленной к уплате сумме Абонент информируется с помощью Системы самообслуживания на постоянной основе.

**5.3.** При изменении условий предоставления Услуг (в том числе изменении тарифов, а также замене одного Тарифного плана на другой):

**5.3.1.** Абонент предоплаченной связи и Контрактный Абонент информируется путем размещения соответствующего сообщения на Интернет-сайте не позднее чем за 7 дней до начала применения соответствующих изменений. Кроме того, сообщение об изменении условий предоставления Услуг может осуществляться путем отправки сообщения на конечное оборудование Абонента, размещения объявления в печатных средствах массовой информации и другими доступными для Сторон способами коммуникаций.

**5.3.2.** Корпоративный Абонент информируется путем отправки сообщения на конечное оборудование Корпоративного Абонента и/или путем отправки письменного сообщения не позднее чем за 7 дней до начала применения соответствующих изменений. Кроме того, уведомление об изменении условий предоставления Услуг может осуществляться путем размещения объявления в печатных средствах массовой информации и другими доступными для Сторон способами коммуникаций.

**5.4.** При изменении сетевого идентификатора конечного оборудования Абонент информируется путем отправки сообщения на конечное оборудование Абонента или другими доступными для Сторон способами коммуникаций за любой срок до такого изменения. При изменении абонентского номера Абонент предупреждается не менее чем за месяц до такого изменения.

**5.5.** О перерывах в работе Сети при проведении капитальных, плановых ремонтных, профилактических и других работ, об авариях на Сети и ориентировочных сроках возобновления предоставления Услуг, а также об условиях получения или прекращения предоставления Услуг в случае чрезвычайных ситуаций, чрезвычайного и военного положения Абонент информируется при его обращении в справочно-информационный центр Оператора, на Интернет-сайте, через Центры обслуживания. Дополнительно информирование об ориентировочных сроках устранения аварий на Сети может осуществляться путем размещения соответствующего объявления в региональных или общенациональных средствах массовой информации (в зависимости от масштаба аварии), если есть основания полагать, что повреждение Сети не будет устранено в течение одних суток. Информирование о проведении капитальных, плановых, ремонтных, профилактических или других работ осуществляется по меньшей мере за 10 рабочих дней до их проведения.

**5.6.** О сокращении перечня, ограничении, приостановке или прекращении предоставления Услуг по инициативе Оператора Абонент информируется путем отправки сообщения на конечное оборудование Абонента или другими доступными для Сторон способами коммуникаций за любое время до момента сокращения перечня, ограничения, приостановки или прекращения предоставления Услуг. В случае сокращения перечня, ограничения, приостановки или прекращения предоставления Услуг, оплата которых должна осуществляться в четко определенные сроки (Услуги фиксированной связи для Корпоративных Абонентов), такое сообщение направляется по меньшей мере за 10 дней (для общедоступных Услуг – по меньшей мере за месяц) до даты сокращения перечня, ограничения, приостановки или прекращения предоставления Услуг и должно содержать срок оплаты Услуг. Сообщение о сокращении перечня, ограничении или приостановке предоставления Услуг может быть одновременно сообщением и о возможном прекращении предоставления Услуг, если об этом будет прямо указано в самом сообщении. О прекращении предоставления Услуг по инициативе Оператора Контрактный Абонент и Корпоративный Абонент информируется письменно. Сообщение о сокращении перечня, ограничении, приостановке или прекращении предоставления Услуг должно содержать срок (или дату), соответственно, сокращения перечня, ограничения, приостановки или прекращения предоставления Услуг.

**5.7.** Об изменении размера установленной Предельной суммы Абонент информируется путем отправки соответствующего сообщения на конечное оборудование Абонента и с помощью Системы самообслуживания. В случае изменения размера Предельной суммы, определенной Условиями, информирование Абонента осуществляется путем внесения изменений в Условия и публикации объявления о таком изменении в порядке, определенном Условиями. В случае изменения размера Предельной суммы, определенной условиями соответствующей Дополнительной услуги Оператора, информирование Абонента осуществляется путем размещения соответствующего объявления на Интернет-сайте о внесении изменений в условия предоставления такой Дополнительной услуги Оператора.

**5.8.** О прекращении Оператором деятельности в сфере телекоммуникаций (в том числе одной или нескольких Услуг) Абонент информируется не позднее чем за 3 месяца до прекращения деятельности, путем размещения объявления на Интернет-сайте и в общенациональных средствах массовой информации.

**5.9.** Требования о подключении и использовании конечного оборудования доводятся до сведения Абонента в доступной форме путем размещения соответствующей информации в местах продажи Услуг, Центрах обслуживания, справочно-информационном центре Оператора и на Интернет-сайте.

**5.10.** О населенных пунктах, входящих в территорию покрытия Сети Оператора, количестве и перечне стран, в которых предоставляется Услуга роуминга, перечне Роуминг-партнеров Абонент может информироваться при его обращении в справочно-информационный центр Оператора или в Центр обслуживания или в местах продажи Услуг.

**5.11.** О расторжении Договора по инициативе Оператора последний информирует Абонента путем отправки сообщения на конечное оборудование Абонента до момента расторжения Договора в срок, определенный законодательством и/или Договором. В случае, если Договор расторгается в связи с прекращением всех Услуг по Договору, сообщение о прекращении предоставления последней по Договору Услуги одновременно является сообщением о расторжении Договора. Контрактный Абонент и Корпоративный Абонент о расторжении Договора информируется письменно.

**5.12.** В случае изменения наименования, организационно-правовой формы, местонахождения, банковских или налоговых реквизитов Оператора Абонент информируется путем размещения соответствующего сообщения на Интернет-сайте не позднее чем в 20-дневный срок с момента вступления в силу изменений.

## **6. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГАМИ И ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЯ**

**6.1.** При пользовании Услугами, Дополнительными услугами Оператора (в том числе Контент-услугами) Абоненту запрещается:

**6.1.1.** ограничивать другим Абонентам доступ к Сети Оператора или препятствовать другим Абонентам пользоваться Услугами;

**6.1.2.** осуществлять рассылку Спам, рекламных, информационных и других материалов, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы;

**6.1.3.** осуществлять самовольное (несанкционированное) проникновение в любые программы, базы данных и другие составляющие программные элементы Сети Оператора, а также осуществлять любые другие действия, влекущие за собой нарушение ее работы, подразумевая действия, осуществление или покушение на осуществление которых предусматривает установленную в Украине криминальную или административную ответственность;

**6.1.4.** использовать Сеть для осуществления незаконных действий, а также таких действий, которые нарушают общественный порядок, посягают на честь и достоинство граждан и организаций или вызывают их жалобы;

**6.1.5.** допускать злоупотребления при использовании интервалов тарифицируемых разговоров, а также злоупотребления, связанные с нарушением правил маршрутизации, или злоупотреблять любым иным образом Услугами Оператора. При этом под злоупотреблением понимается такое пользование Абонентом Услугами, при котором другие Абоненты или Оператор несут или могут нести убытки, при условии, что такое пользование Услугами осуществляется не с целью удовлетворения потребностей, удовлетворяемых с помощью телекоммуникационных услуг;

**6.1.6.** передавать через Сеть Оператора программные коды, содержащие в себе вирусы или другие вредоносные компоненты;

**6.1.7.** нарушать правила использования любыми ресурсами сети Интернет, установленные владельцами этих ресурсов. Если Абонент не согласен с правилами использования любого ресурса, он должен немедленно отказаться от его использования;

**6.1.8.** использовать на коммерческой основе абонентское оборудование для предоставления телекоммуникационных услуг третьим лицам.

**6.2.** Оператор оставляет за собой право отказать Абоненту в пересылке информации или удалить со своих серверов любую информацию и материалы полностью или частично, если они нарушают законодательство Украины или эти Условия.

**6.3.** Мобильная связь, в силу естественных условий распространения радиоволн, может ухудшаться, прерываться или сопровождаться препятствиями вблизи домов, в туннелях, подвалах и других подземных сооружениях из-за локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий и по другим причинам. В связи с этим такие препятствия или отсутствие связи в отдельных местах не являются фактом ненадлежащего выполнения Оператором своих обязательств.

**6.4.** Абонент должен отдавать себе отчет в том, что счета на оплату Услуг и Дополнительных услуг Оператора, детализации, а также другие материалы, которые могут быть для него конфиденциальными и которые присылаются Оператором Абоненту по электронной почте, могут стать доступны злоумышленникам, учитывая возможную уязвимость систем электронной почты. В связи с этим Оператор не будет нести ответственности за возможное раскрытие конфиденциальной информации Абонента в случае противоправного проникновения злоумышленником в почтовый ящик Абонента, перехвата сообщения в процессе доставки, а также в других случаях получения злоумышленниками доступа к конфиденциальной информации Абонента.

**6.5.** Максимальное количество средств, на которое может осуществить предоплату Услуги подвижной (мобильной) связи Абонент предоплаченной связи, составляет 3000 гривен. Оператор также имеет право определять отдельные ограничения в условиях предоставления определенных Услуг. Информация о таких ограничениях размещается на Интернет-сайте.

**6.6.** Минимальные скорости передачи и приема данных для услуг доступа к Интернету для фиксированной связи составляют 10 Мбит/с, если иное не предусмотрено условиями договора. Рассчитанные максимальные скорости передачи и приема данных для услуг доступа к Интернету для подвижной (мобильной) связи составляют: 5,76 Мбит/с – передача, 42,20 Мбит/с – прием.

## **7. ТАРИФЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

**7.1.** Тарифы на все виды Услуг устанавливаются Оператором самостоятельно.

**7.2.** Оператор имеет право формировать Тарифные планы, которые могут предусматривать различные условия оплаты, цены, круг Абонентов, для которых доступны такие Тарифные планы, и различные условия получения Услуг. Тарифные планы делятся на:

- Тарифные планы для Абонентов услуги «Домашний Интернет»;
- Тарифные планы для Абонентов предоплаченных услуг подвижной (мобильной) связи;
- Тарифные планы для Контрактных Абонентов подвижной (мобильной) связи (этими Тарифными планами могут пользоваться также Корпоративные Абоненты и, при наличии технической возможности, Зарегистрированные Абоненты подвижной (мобильной) связи);
- Тарифные планы для Абонентов Услуги «Прямой номер»;
- Тарифные планы для Корпоративных Абонентов подвижной (мобильной) связи;
- Тарифные планы для Корпоративных Абонентов фиксированной связи;
- Тарифные планы для Контрактных Абонентов фиксированной телефонной связи;
- Тарифные планы для Контрактных Абонентов доступа к сети Интернет.

**7.3.** Тарифные планы могут быть срочными и бессрочными. Срочным Тарифным планом является такой, в котором Оператор прямо указал его минимальный или предельный срок действия. Все другие Тарифные планы являются бессрочными.

**7.4.** Услуги подвижной (мобильной) связи Абоненту предоставляются на условиях предварительной оплаты, если иное не указано в Договоре. По общему правилу каждому Абоненту подвижной (мобильной) связи предоставляется возможность получения Услуг с последующей оплатой на сумму, которая равняется 25% от средней стоимости Услуги подвижной (мобильной) связи за последние четыре месяца (Предельная сумма) в случае, если соблюдены все следующие условия:

- Абонент пользуется Услугами подвижной (мобильной) связи не менее четырех месяцев;
- средняя сумма оплат за последние 4 месяца составляет не менее 40 гривен;
- Абонент не воспользовался другими возможностями получения Услуг с последующей оплатой (заказа соответствующей Дополнительной услуги Оператора, участие в программе лояльности Оператора, использование Тарифного плана, предусматривающего особые условия получения Услуг с последующей оплатой и т. п.);
- сумма оплат Абонента за Услуги подвижной (мобильной) связи на 200 гривен превышает сумму первоначального платежа.

Предельная сумма определяется Условиями и применяется к каждому Лицевому счету отдельно. В случае, если Абонент подвижной (мобильной) связи воспользовался другими возможностями получения Услуг подвижной (мобильной) связи с последующей оплатой, Предельная сумма определяется условиями соответствующей Дополнительной услуги Оператора, программы лояльности, специального Тарифного плана и т. п. Договор с Корпоративным Абонентом подвижной (мобильной) связи может определять другую Предельную сумму, а также условия и правила ее применения.

**7.5.** Услуга «Домашний Интернет» предоставляется на условиях предварительной оплаты.

**7.6.** Услуги Корпоративному Абоненту фиксированной связи могут предоставляться на условиях последующей оплаты без определения максимальной суммы, на которую могут быть предоставлены Услуги.

**7.7.** При предоставлении Услуги «Прямой номер» применяется тот же порядок оплаты Услуги, который применяется к Услуге мобильной связи, которой пользуется Абонент Услуги «Прямой номер».

**7.8.** Тарифные планы для Абонентов предоплаченных услуг и для Контрактных Абонентов применяются на условиях, одинаковых для всех Абонентов. Эти Тарифные планы могут сменяться Оператором в порядке, определенном законодательством. Изменения в Тарифные планы могут иметь индивидуальный характер и являются общими для всех Абонентов предоплаченных услуг, обслуживающихся на условиях соответствующего Тарифного плана. Тарифные планы для Корпоративных Абонентов могут быть изменены в Договоре в зависимости от величины среднемесячного платежа Корпоративного Абонента, количества обслуженных телефонных номеров, объема потребления Услуг и т. п.

**7.9.** По каждому Тарифному плану для Корпоративных Абонентов Оператор может определять круг лиц, которым могут предоставляться Услуги по таким тарифам.

**7.10.** Расчеты за Услуги осуществляются с выставлением счетов при условии заказа их получения Абонентом путем подачи Оператору соответствующего письменного заявления или в порядке, предусмотренном в Договоре. Детализированную информацию о надлежащей к уплате сумме Абонент получает через Систему самообслуживания или в Центре обслуживания. Дополнительно информацию о надлежащей к уплате сумме Контрактный Абонент и Корпоративный Абонент получает по почте (в том числе электронной), если такое информирование предусмотрено в Договоре.

**7.11.** Абонент осуществляет оплату Услуг с помощью Карточек пополнения счета, кодов пополнения, денежной наличностью через кассы и отделения банков, указанные Оператором, и другими определенными Оператором на Интернет-сайте способами. Корпоративный Абонент и Контрактный Абонент дополнительно могут осуществлять оплату Услуг безналичным переводом на банковские счета Оператора, указанные на

Интернет-сайте.

- 7.12.** В случае, если оплата Услуг осуществляется на условиях предварительной оплаты, Абонент вносит оплату до момента, когда закончатся средства на Лицевом счете, или до момента достижения Предельной суммы.
- 7.13.** В случае, если оплата Услуг осуществляется после их предоставления, Абонент обязан осуществить оплату начисленной к уплате суммы до 20 числа месяца, следующего за расчетным. В случае, если Абонент, осуществляющий оплату Услуг на основании выставленных Оператором счетов, до 15 числа месяца, следующего за расчетным, не получит счет, он обязан обратиться к Оператору для получения информации о надлежащей к уплате сумме и осуществить оплату до 20 числа месяца, следующего за расчетным.
- 7.14.** Моментом оплаты Услуг Оператора Абонентом считается момент зачисления денежных средств на текущий счет Оператора.
- 7.15.** Порядок оплаты Инсталляционных работ определяется в соответствующей Заявке, которой заказывается выполнение таких работ.
- 7.16.** Тарифные планы или условия отдельных Услуг могут предусматривать необходимость уплаты Абонентом Гарантийного взноса. Гарантийный взнос уплачивается до заключения Договора или подключения отдельной Услуги и является способом обеспечения выполнения обязательств Абонента по заключенному Договору. При расторжении Договора при наличии непогашенной задолженности Абонента Оператор имеет право использовать Гарантийный взнос для погашения задолженности Абонента, после чего его остаток возвращается Абоненту в 30-дневный срок с момента прекращения действия Договора.
- 7.17.** По решению Оператора размер Гарантийного взноса может быть изменен или Абонент может быть освобожден от его уплаты.
- 7.18.** Оператор имеет право устанавливать размер единицы тарификации своих Услуг. Единица тарификации услуг телефонной связи устанавливается равной одной секунде, за исключением звонков при предоставлении Услуги роуминга, интервал тарификации которых определяет Роуминг-партнер на основании соответствующего договора с Оператором. Тарификация передачи неголосовой информации устанавливается побайтно или поштучно. Единица тарификации указывается в каждом Тарифном плане или тарифе на отдельную Услугу.
- 7.19.** Тарифные планы могут предусматривать возможность платного или бесплатного изменения одного Тарифного плана на другого. При наличии такой платы тарифы за изменение Тарифного плана указываются в условиях того Тарифного плана, на который осуществляется изменение (переход).
- 7.20.** Предоставление Абоненту детализированной информации о начисленной к оплате сумме осуществляется на постоянной основе через Систему самообслуживания. Контрактный Абонент и Корпоративный Абонент раз в месяц дополнительно получает детализированную информацию о начисленной к уплате сумме по почте (в том числе электронной) в случае, если это предусмотрено Договором.
- 7.21.** Оператор может предоставлять Абоненту скидки на оплату Услуг и устанавливать условия их предоставления. Условия предоставления скидки, если таковые установлены Оператором, указываются на Интернет-сайте, в соответствующих Заявках или в отдельно подписанном Сторонами дополнительном соглашении к Договору. В случае, если условия предоставления скидок не будут соблюдены, в том числе вследствие прекращения действия Заявки или Договора (не по вине Оператора), Оператор отменяет предоставленные скидки, а Абонент вследствие этого по требованию Оператора должен уплатить последнему сумму средств, которая равняется размеру предоставленных скидок в виде оплаты неоплаченной стоимости Услуг. О необходимости такой оплаты Абонент информируется через Систему самообслуживания. Оплата должна быть осуществлена в течение 7 дней с момента отмены Оператором скидки.
- 7.22.** Возврат Абоненту средств вследствие непредоставления Услуг, предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также в других спорных случаях осуществляется Оператором после рассмотрения обращения Абонента о возврате средств. При согласии Оператора возврат средств Абоненту должен быть осуществлен в 30-дневный срок через банковское учреждение, определенное Оператором или с использованием финансовых услуг, предоставляемых в соответствии с требованиями законодательства о платежных системах и переводе средств, с учетом оговорок, определенных абзацами 12, 13 пункта 76 «Правил предоставления и получения телекоммуникационных услуг», утвержденных Постановлением Кабинета Министров Украины № 295 от 11.04.2012 г. В случае несогласия Оператора вернуть средства спор о возврате средств может быть разрешен в судебном порядке согласно действующему законодательству.
- 7.23.** В случае прекращения действия Договора Абонент обязан погасить задолженность за потребленные Услуги в течение 15 дней с момента прекращения действия Договора. В случае, если на момент прекращения действия Договора на Лицевом счете Абонента после погашения задолженности за потребленные Услуги останутся неиспользованные средства, Оператор возвращает их в порядке, определенном Условиями.
- 7.24.** Установленные законодательством льготы предоставляются со дня обращения Абонента и предъявления документов, подтверждающих право на льготы.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

**8.1.** За ненадлежащее выполнение или невыполнение Условий и Договора Стороны несут ответственность согласно действующему законодательству, Договору и Условиям (в том числе в форме возмещения убытков).

В частности, Абонент несет ответственность согласно пункту 37, а Оператор согласно пункту 40 «Правил предоставления и получения телекоммуникационных услуг», утвержденных постановлением Кабинета Министров Украины № 295 от 11.04.2012 г.

**8.2.** В случае просрочки Абонентом оплаты Услуг Оператора последний имеет право требовать от Абонента уплаты пени в размере учетной ставки НБУ от неуплаченной в срок суммы за каждый день просрочки. В таком случае требование Оператора об уплате пени может быть предъявлено путем включения суммы пени в сумму следующей оплаты за Услуги или путем выставления отдельной претензии. При включении суммы пени в сумму следующей оплаты за Услуги сумма пени указывается в детализированной информации о начисленной к уплате сумме отдельной строкой.

**8.3.** Срок исковой давности по требованиям о взыскании пени устанавливается в 3 года. Начисление пени осуществляется в течение всего времени существования задолженности Абонента перед Оператором.

**8.4.** Приостановление или ограничение предоставления Оператором услуг, осуществленное Оператором согласно Условиям, Договору или законодательству, не останавливает срока начисления пени и не освобождает Абонента от обязанности погасить задолженность за потребленные Услуги.

**8.5.** В случае нарушения Корпоративным Абонентом установленных Условиями положений о недопустимости досрочного расторжения Договора и/или Заявки, предусматривающих выполнение Инсталляционных работ, а также в случае бесхозяйственного отказа от принятия выполненных Оператором Инсталляционных работ такой Абонент обязан возместить Оператору убытки, связанные с таким нарушением, и дополнительно уплатить ему штраф в размере 10% от стоимости Инсталляционных работ, от принятия которых отказался Абонент или принятие которых стало невозможным вследствие досрочного расторжения Абонентом Договора или Заявки.

**8.6.** В случае, если Оператор не может выполнить Инсталляционные работы вследствие действий или бездействия Абонента (отсутствие доступа в помещение, в котором должны выполняться Инсталляционные работы, несоответствие такого помещения условиям предоставления Услуг или условиям использования оборудования, которое устанавливается Оператором (влажность, пожарная опасность и т. п.), непредоставление Абонентом исходных данных (конфигурации) и т. п.) Оператор имеет право отказаться от выполнения Инсталляционных работ и требовать от Абонента возмещения убытков, понесенных Оператором в связи с невозможностью выполнения/завершения Инсталляционных работ.

**8.7.** В случае потери, повреждения Абонентом телекоммуникационного оборудования Оператора в 10-дневный срок с момента окончания согласованного Сторонами срока пользования указанным телекоммуникационным оборудованием Абонент обязан возместить Оператору стоимость утраченного, поврежденного или не возвращенного своевременно телекоммуникационного оборудования. Возврат указанного телекоммуникационного оборудования может осуществляться в любом из Центров обслуживания.

**8.8.** В случае просрочки возврата Абонентом в 10-дневный срок с момента окончания согласованного Сторонами срока пользования полученного от Оператора телекоммуникационного оборудования Абонент также обязан уплатить по требованию Оператора неустойку в размере 1% от стоимости просроченного к возврату телекоммуникационного оборудования за каждый день просрочки.

## **9. СОКРАЩЕНИЕ ПЕРЕЧНЯ (ОГРАНИЧЕНИЕ) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**9.1.** Предоставление Услуг может быть ограничено (перечень Услуг – сокращен) или приостановлено в следующих случаях:

**9.1.1.** по заявлению Абонента на срок, указанный Абонентом, но не более 12 месяцев. По желанию Абонента возобновление предоставления Услуг может быть осуществлено ранее указанного им в заявлении срока приостановления предоставления Услуг. При этом уплаченная за приостановление предоставления Услуг плата корректировке не подлежит, кроме случаев, если она начисляется на ежемесячной основе;

**9.1.2.** в случае нарушения Абонентом установленных Условиями ограничений при пользовании Услугами. Предоставление Услуг в таком случае ограничивается или приостанавливается на период до устранения Абонентом выявленных Оператором нарушений;

**9.1.3.** в случае выполнения ремонтных работ по устранению повреждения Сети, капитальных, профилактических, ремонтных, плановых или других работ, выполнение которых делает невозможным предоставление Услуг. Предоставление Услуг в таком случае ограничивается или приостанавливается на период проведения соответствующих работ;

**9.1.4.** в случае, если закончились средства на Лицевом счете или достигнута Предельная сумма (при предоставлении Услуг на условиях предварительной оплаты). Предоставление Услуг в таком случае ограничивается или приостанавливается до момента пополнения Абонентом своего Лицевого счета. При предоставлении Услуги роуминга, учитывая технические особенности межоператорского обмена информацией о потребленных Абонентом Услугах, предоставление Услуг может быть не прекращено или прекращено с определенной задержкой в случае, если закончились средства на Лицевом счете или достигнута Предельная сумма;

**9.1.5.** в случае непользования Абонентом подвижной (мобильной) связью или Абонентом Услуги «Прямой номер» в течение 3 месяцев Услугами, предоставляемыми по Тарифным планам, которые не предусматривают

осуществления периодических платежей;

**9.1.6.** при отсутствии технической возможности продолжения предоставления Услуг, в частности, вследствие случая, непреодолимой силы или существенного изменения обстоятельств. В таких случаях предоставление Услуг ограничивается или приостанавливается до момента прекращения действия обстоятельств, вызвавших ограничение или приостановление предоставления Услуг;

**9.1.7.** в случае возникновения стихийного бедствия, чрезвычайной ситуации, введения чрезвычайного положения, а также в других случаях, предусмотренных законодательством или Договором. В таких случаях предоставление Услуг может ограничиваться или приостанавливаться до момента прекращения действия обстоятельств, вызвавших ограничение или приостановление предоставления Услуг.

**9.2.** Предоставление Услуг может быть прекращено в следующих случаях:

**9.2.1.** в случае нарушения Абонентом установленных Условиями ограничений при пользовании Услугами;

**9.2.2.** в случае, если Абонент предоплаченной связи, которому предоставление Услуг подвижной (мобильной) связи было ограничено или приостановлено вследствие отсутствия оплаты (или в связи с неиспользованием Услугами), не пополнит свой Лицевой счет в течение 12 месяцев с момента указанного ограничения или приостановления предоставления Услуг (если условиями Тарифного плана не будет определен другой срок). Под пополнением счета в этом пункте понимается пополнение вышеуказанным Абонентом Лицевого счета с помощью Карточек пополнения счета на любую сумму, или пополнение Лицевого счета посредством других способов оплаты на сумму не менее 40 гривен;

**9.2.3.** в случае, если Абонент подвижной (мобильной) связи не возобновит пользование Услугами в течение 3 месяцев с момента ограничения или приостановления их предоставления в связи с неиспользованием такими Услугами;

**9.2.4.** в случае если Абонент услуги «Домашний Интернет», предоставление Услуг которому было ограничено или приостановлено вследствие окончания средств на Лицевом счете или достижения Предельной суммы, не пополнит свой Лицевой счет в течение 3 месяцев с момента указанного ограничения или приостановления предоставления Услуг;

**9.2.5.** в случае, если Оператор в течение 60 дней не сможет возобновить предоставление Услуг, предоставление которых было ограничено или временно прекращено вследствие случая, действия непреодолимой силы, существенного изменения обстоятельств или других обстоятельств, предусмотренных законодательством или Договором;

**9.2.6.** в случае, если Контрактный Абонент или Корпоративный Абонент подвижной (мобильной) связи, предоставление Услуг которому было ограничено или приостановлено вследствие окончания средств на Лицевом счете или достижения Предельной суммы, не пополнит свой Лицевой счет в течение 60 дней с момента указанного ограничения или приостановления предоставления Услуг на сумму, которая обеспечит положительный баланс его Лицевого счета;

**9.2.7.** в случае, если Корпоративный Абонент, получающий Услуги на условиях последующей оплаты, не погасит задолженность в течение месяца после указанного в предупреждении срока оплаты;

**9.2.8.** на других основаниях, предусмотренных в Договоре, Условиях или законодательстве.

**9.3.** При приостановлении или ограничении предоставления Абоненту услуг подвижной (мобильной) связи по Договору, согласно которому Абонент пользуется номером подвижной (мобильной) связи, на которую осуществляется переадресация при предоставлении Услуги «Прямой номер», предоставление Услуги «Прямой номер» приостанавливается до момента возобновления предоставления услуг подвижной (мобильной) связи. Уплаченная абонентная плата (если таковую предусматривает Тарифный план) перерасчету и возврату в таком случае не подлежит.

## **10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЯ**

**10.1.** Договор считается заключенным в момент, определенный разделом «Виды договоров и порядок их заключения» Условий и действует в течение 50 лет, если в Договоре не указано иное.

**10.2.** Договор прекращает свое действие:

**10.2.1.** по окончании срока действия Договора;

**10.2.2.** в момент прекращения предоставления Оператором всех Услуг по Договору (в том числе вследствие возникновения или существования задолженности Абонента за предоставленные Услуги). При этом в случае, если Договор с Абонентом предоплаченной связи будет прекращен в связи с отсутствием оплаты Услуг подвижной (мобильной) связи, Абонент в течение 31 дня с момента прекращения Договора может воспользоваться Услугой восстановления номера (возобновления действия Договора), заказав такую Услугу и пополнив после этого свой Лицевой счет в течение 7 дней с момента заказа Услуги восстановления номера. В момент пополнения Лицевого счета с Абонента взимается плата за Услугу восстановления номера, если такая установлена Оператором. После пополнения Лицевого счета Абонент должен осуществить платный исходящий вызов. В случае, если после пополнения Лицевого счета Абонент не осуществит никакого платного исходящего вызова, Договор с таким Абонентом будет прекращен в одностороннем порядке Оператором на 8-й день после заказа Услуги восстановления номера. Оператор предоставляет Абоненту Услугу восстановления номера не более трех раз по каждому отдельному телефонному номеру подвижной (мобильной) связи;

**10.2.3.** по инициативе Абонента (с учетом ограничений, предусмотренных п. 10.5 Условий). При этом



Абонент должен оформить и подать Оператору соответствующее заявление о расторжении Договора в Центре обслуживания или прислать ее на почтовый адрес Оператора;

**10.2.4.** по инициативе Оператора, если окажется, что данные, которые ему сообщил Абонент при заключении Договора, являются недостоверными; если Абонент имеет непогашенную задолженность перед Оператором по ранее заключенному Договору и это обстоятельство будет выявлено после заключения нового Договора, а также в случае, если окажется, что представитель Абонента, заключавший Договор от имени Абонента, действовал с превышением полномочий, что позднее не было одобрено Абонентом;

**10.2.5.** вследствие аннулирования, недействительности, окончания срока действия лицензии на соответствующий вид деятельности в сфере телекоммуникаций или на право пользования радиочастотным ресурсом (в случае, если это препятствует дальнейшему предоставлению всех Услуг по Договору).

**10.3.** Договор на Услугу «Прямой номер» прекращает свое действие в момент прекращения действия Договора, согласно которому Абонент пользуется номером подвижной (мобильной) связи, на который осуществляется переадресация входящих вызовов при предоставлении Услуги «Прямой номер».

**10.4.** В случае намерения Контрактного абонента прекратить действие Договора он обязан письменно предупредить Оператора о таком прекращении не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты прекращения Договора.

**10.5.** В случае прекращения действия Договора Стороны осуществляют взаимные расчеты в порядке, определенном Условиями.

**10.6.** Каждая из Сторон имеет право прекратить действие отдельной Заявки на услуги фиксированной связи, письменно уведомив об этом другую Сторону не менее чем за 30 дней до даты прекращения. Действие Договора и/или Заявки, по которой еще не выполнены Инсталляционные работы, может быть прекращено Абонентом только в случае просрочки Оператором по вине последнего срока выполнения Инсталляционных работ более чем на 60 дней, а Оператором – только в случае установления в процессе выполнения Инсталляционных работ отсутствия технической возможности их успешного окончания. Абонент не может отказаться от принятия выполненных Инсталляционных работ, мотивируя это их просрочкой, в случае, если до момента окончания работ Абонент не уведомил Оператора о прекращении действия Договора и/или Заявки вследствие просрочки выполнения Оператором Инсталляционных работ.

**10.7.** Прекращение действия Договора не означает прекращения действия согласия Абонента на обработку персональных данных. Отзыв согласия Абонента на обработку персональных данных осуществляется в порядке, установленном в «Кодексе поведения при работе с персональными данными в ЧАО «Киевстар».

**10.8.** Оператор по заявлению Абонента может возобновить действие Договора с Абонентом предоплаченной связи на услуги мобильной связи, прекращенной вследствие прекращения предоставления Услуг в связи с нарушением Абонентом установленных Условиями ограничений при использовании Услугами, если на момент рассмотрения Оператором заявления Абонента соответствующий абонентский номер не присвоен другому Абоненту.

## **11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**11.1.** Согласно законодательству о телекоммуникациях и обращениях граждан, а также согласно этим Условиям в случае возникновения у Абонента жалоб или предложений он может обратиться к Оператору с устным заявлением, позвонив в справочно-информационный центр Оператора или обратиться в Центр обслуживания с письменным заявлением, в котором указать суть проблемы, свое имя и фамилию, а также адрес, на который необходимо предоставить ответ на заявление. Оператор, получив письменное заявление, должен его рассмотреть и в 30-дневный срок предоставить письменный (или в форме, в которой просит Абонент) ответ. В случае, если полученное обращение или заявление содержит просьбу или требование совершить определенные действия, Оператор, в случае согласия совершить эти действия, совершает их без дополнительного письменного уведомления, за исключением случая, когда из сути просьбы или требования не следует необходимость уведомления Абонента об удовлетворении просьбы или требования.

**11.2.** При похищении у Абонента Идентификационной карточки ему рекомендуется сразу обратиться в справочно-информационный центр Оператора или в Центр обслуживания с сообщением о похищении, после чего Оператор заблокирует похищенную Идентификационную карточку с целью уменьшения или недопущения возникновения убытков Абонента. В блокировании Идентификационной карточки Оператор может отказать в случае, если с Абонентом был предварительно согласован иной порядок блокирования, если Абонент не сможет подтвердить принадлежности ему утраченной Идентификационной карточки (согласно процедурам Оператора), а также в случае, если телефонные номера, с которых поступило сообщение о необходимости блокирования Идентификационной карточки, ранее были определены Оператором как такие, с которых, вероятно, осуществляют мошеннические действия в отношении Оператора или других Абонентов.

**11.3.** При подключении и дальнейшем предоставлении Абоненту Услуги «Домашний Интернет» настройка конечного оборудования Абонента (в том числе WiFi-роутера) является отдельной платной Дополнительной услугой Оператора, если условия Услуги «Домашний Интернет» не предусматривают иное.

**11.4.** Абонент считается не давшим свое согласие на опубликование в предназначенных для обнародования телефонных справочниках информации о своей фамилии, имени и отчестве (для юридических лиц – наименовании), адресе и номере телефона, если не подал Оператору соответствующее письменное заявление в Центре обслуживания.

**11.5.** В соответствии с Законом Украины «О защите персональных данных» Абонент дает свое неограниченное сроком согласие на обработку персональных данных с одновременным внесением и хранением в базе персональных данных ЧАО «Киевстар». Такие персональные данные среди прочего содержат, но не ограничиваются: информацию, полученную при заключении Договора (из документов, которые оформляются при заключении) или регистрации Абонента в системах ЧАО «Киевстар», информацию о сетевых идентификаторах при предоставлении телекоммуникационных услуг, информацию о сроках оплаты за оказанные услуги и прочее. Одновременно Абонент дает согласие на передачу (в том числе в другие страны) своих персональных данных третьим лицам. Указанные в настоящем пункте действия могут быть осуществлены в соответствии с действующим законодательством и размещенным на Интернет-сайте по ссылке [https://kyivstar.ua/uk/about/important\\_data](https://kyivstar.ua/uk/about/important_data) «Кодексом поведения при работе с персональными данными в ЧАО «Киевстар» для целей надлежащего обслуживания Абонента и исполнения Договора, в частности, но не исключительно, для: надлежащей и качественной эксплуатации и обслуживания телекоммуникационной сети, организации взыскания дебиторской задолженности Абонента и уступки права требования к Абоненту третьим лицам, представительства интересов Оператора третьими лицами в органах государственной власти и местного самоуправления, надлежащего предоставления телекоммуникационных услуг, осуществление почтовых отправлений и информационных рассылок Абонентам / потребителям и тому подобное. Оператор не осуществляет хранение и / или обработки персональных данных абонентов, которые получают Услуги обезличенно, поскольку такие абоненты не передают Оператору свои персональные данные для получения услуг и не могут быть идентифицированы

**11.6.** Оператор осуществляет регистрацию налоговой накладной с соблюдением норм Налогового кодекса Украины, действующих на дату возникновения налогового обязательства. Корпоративный Абонент – плательщик НДС получает зарегистрированную налоговую накладную путем отправки запроса в Единый реестр налоговых накладных.

**11.7.** Споры, которые могут возникнуть между Сторонами в процессе выполнения, изменения или расторжения Договора и которые Стороны не смогли урегулировать путем переговоров, разрешаются в судебном порядке согласно действующему законодательству Украины.

## **12. КОНТАКТЫ**

### **12.1. Контакты Оператора:**

Частное акционерное общество «Киевстар»

Местонахождение: ул. Дегтяревская, 53, г. Киев, Украина, 03113

тел: (0 800) 300 460; (044) 209 0070

Код ЄГРПОУ 21673832

Почтовый адрес: 03113, г. Киев, ул. Дегтяревская, 53.

### **12.2. Контакты Национальной комиссии, осуществляющей государственное регулирование в сфере связи и информатизации:**

Контактный телефон НКРСИ: (044) 278 9793. Почтовый адрес НКРСИ: ул. Крещатик, 22, г. Киев, 01001.

E-mail НКРСИ: [office@nkrz.gov.ua](mailto:office@nkrz.gov.ua).