

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**1.1.** У цих Умовах надання телекомунікаційних послуг приватного акціонерного товариства «Київстар» терміни вживаються у такому значенні:

**Абонент** - споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до Мережі Оператора.

**Абонент передплаченого зв'язку** - особа, що уклала з Оператором Договір в усній формі. Абонентом передплаченого зв'язку є Абонент, який користується послугами рухомого (мобільного) зв'язку, Абонент, який користується Послугою «Прямий номер» та Абонент, який користується послугою «Домашній Інтернет». Абонент передплаченого зв'язку отримує Послуги знеособлено.

**Абонентна плата** - фіксований платіж, який може встановлюватися Оператором за доступ на постійній основі до своєї Мережі незалежно від факту отримання Послуг.

**Гарантійний внесок** - грошова застава у розмірі, що встановлений Оператором для відповідного Тарифного плану або окремої Послуги, який надається Абонентом Оператору і є способом забезпечення виконання грошових зобов'язань Абонента за Договором.

**Гранична сума** - максимальна сума, на яку можуть бути надані Послуги після закінчення коштів на Особовому рахунку (при наданні Послуг на умовах попередньої оплати).

**Договір** - правочин у письмовій (електронній) або усній формі, укладений між Абонентом та Оператором, за яким Оператор зобов'язується на замовлення Абонента надавати Послуги, а Абонент - їх оплачувати.

**Додаткові послуги Оператора** - послуги Оператора, які можуть не входити у відповідний Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги Оператора порядку.

**Замовлення** - документ, що вчиняється в письмовій (електронній) формі. Замовлення вважається таким, що вчинене у письмовій (електронній) формі, якщо його зміст зафіксований в одному або кількох документах (у тому числі електронних за допомогою використання електронної пошти та/або електронного документообігу), якими обмінялися сторони.

Абонент, який бажає здійснювати замовлення послуг за допомогою використання електронної пошти, зобов'язаний зареєструвати свою електронну пошту у Оператора. Прядок реєстрації електронної пошти встановлюється Оператором окремо.

**Зареєстрований Абонент** - Абонент передплаченого зв'язку, якому надаються Послуги рухомого (мобільного) зв'язку, що зареєструвався у Оператора в порядку, визначеному чинним законодавством. Зареєстрований Абонент отримує Послуги персоналізовано.

**Ідентифікаційна картка** - засіб, який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання Абонента в Мережі Оператора SIM-картка, USIM-картка тощо), що встановлюється в абонентське обладнання для забезпечення його роботи та можливості отримання Послуг Оператора. Оператором може бути визначено максимальний термін активації Ідентифікаційної картки, що може бути використана Абонентом передплаченого зв'язку, до настання якого Ідентифікаційну картку можливо активувати. Максимальний строк активації Ідентифікаційної картки вказується на упаковці Стартового пакета або доводиться до відома Абонентів передплаченого зв'язку за допомогою Інтернет-сайту чи іншим доступним для Абонентів передплаченого зв'язку способом.

**Інсталяційні роботи** - роботи щодо організації технічної можливості надання замовленої Абонентом Послуги фіксованого зв'язку (прокладання кабелів, підключення кінцевого обладнання до телекомунікаційної мережі Оператора, будівництво та/або ремонт кабельної каналізації, ремонт кабельного вводу в будинку, де знаходиться Абонент, встановлення обладнання Оператора або кінцевого обладнання Абонента, переконфігурація обладнання Абонента тощо).

**Інтернет-сайт** - інтернет-ресурс Оператора, що розміщений за адресою [www.kyivstar.ua](http://www.kyivstar.ua).

**Картка поповнення рахунка** - засіб поповнення Особового рахунка Абонента для оплати Послуг Оператора в межах визначеного активу такого засобу.

**Контент-послуги** - інформаційні, довідкові, замовні, розважальні або інші Послуги, в тому числі за кодом послуги 900, що надаються Оператором та/або провайдерами Абоненту та оплачуються шляхом списання коштів з Особового рахунка.

**Контрактний Абонент** - юридична або фізична особа, яка укладає з Оператором у письмовій формі Договір стосовно обслуговування хоча б одного телефонного номера рухомого (мобільного) зв'язку за Тарифними планами для Контрактних Абонентів. Контрактний Абонент отримує Послуги персоналізовано.

**Координатор** - представник та/або довірена особа Абонента, яка на підставі виданої йому довіреності або іншого документа, що підтверджує його повноваження представляє інтереси Абонента у відносинах з Оператором та здійснює координацію замовлення та споживання Абонентом Послуг Оператора. Особа Координатора та обсяг її повноважень визначається довіреністю або іншим документом, що підтверджує його повноваження, яка була зареєстрована у Оператора

у визначеному ним порядку.

**Корпоративний Абонент** - юридична особа або фізична особа - підприємець, яка укладає з Оператором Договір у письмовій формі та може отримувати Послуги за Тарифними планами для Корпоративних Абонентів. Корпоративний Абонент отримує Послуги персоналізовано.

**НКРЗІ** - Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації.

**Мережа Оператора (або Мережа)** - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

**Оператор** - приватне акціонерне товариство «Київстар», яке володіє власною Мережею та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій на здійснення діяльності з надання послуг фіксованого та рухомого (мобільного) зв'язку, а також надає відповідні та інші телекомунікаційні послуги у порядку та у спосіб, що передбачені законодавством. Оператор включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗІ за № 53 від 28.09.2006 р.

**Особовий рахунок** - рахунок, що відкривається Абоненту у системі розрахунків Оператора для обліку нарахованих та сплачених за Послуги коштів. Корпоративний Абонент може мати декілька Особових рахунків за одним Договором.

**Пакет Послуг** - певний набір та обсяг Послуг у кількісному вираженні, який замовляється Абонентом в рахунок визначеної Оператором плати. Пакет Послуг може передбачати можливість отримання Абонентом в рахунок визначеної Оператором плати певного обсягу Послуг за спеціальними тарифами на відповідний період.

**Плата за Тарифний план/Пакет Послуг** – вартість, яка встановлюється за користування Тарифним Планом/Пакетом Послуг за відповідний період. Оператор має право самостійно визначати період, за який стягується плата за Тарифний план/Пакет Послуг, протягом якого можливе користування таким Тарифним планом або Пакетом Послуг. В межах різних Тарифних планів може застосовуватися різна вартість (різні тарифи) на однакові Послуги.

**Послуги Оператора (або Послуги)** - послуги рухомого (мобільного) зв'язку, послуги надання доступу в Інтернет, послуги фіксованого телефонного зв'язку, послуги передачі даних, надання в оренду каналів зв'язку, а також інші телекомунікаційні послуги, які можуть надаватися Оператором. Послуги можуть надаватися Оператором знеособлено або персоналізовано.

**Послуга «Прямий номер»** - послуга фіксованого телефонного зв'язку «Прямий номер», в межах якої надаються виключно послуги з приймання голосової інформації (вхідних викликів) з її подальшим автоматичним передаванням (переадресацією) на обраний Абонентом номер мережі мобільного зв'язку Оператора. Інші послуги фіксованого телефонного зв'язку у межах Послуги «Прямий номер» не надаються. У зв'язку з технічними особливостями, організація Послуги «Прямий номер» здійснюється без прокладання абонентської лінії, її надання здійснюється виключно одночасно з наданням Послуги рухомого (мобільного) зв'язку за відповідним телефонним номером, а для обліку нарахованих та сплачених за Послугу «Прямий номер» коштів використовується Особовий рахунок для відповідного телефонного номеру мобільного зв'язку Абонента.

**Послуга роумінгу** - послуга Оператора, яка забезпечує можливість Абоненту отримувати послуги рухомого (мобільного) зв'язку в мережах інших операторів із збереженням початкової реєстрації Абонента в Мережі Оператора.

**Публічний аккаунт** - це додатковий офіційний публічний канал зв'язку з аудиторією. Взаємодія з аудиторією через Публічний аккаунт здійснюється згідно з умовами використання сторінки тієї чи іншої соціальної мережі або месенджері в якій Публічний аккаунт Оператора зареєстрований. Оператор має офіційні Публічні аккаунти у таких соціальних мережах та месенджерах:



**Facebook:**

Основний аккаунт Київстар - <https://www.facebook.com/kyivstar/>

Домашній Інтернет Київстар - <https://www.facebook.com/KyivstarInternet/>

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

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



**Viber:**

Основний аккаунт Київстар - <https://chats.viber.com/kyivstar/>

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



**Twitter:**

Основний аккаунт Київстар: <https://twitter.com/TwiyKyivstar>



**Instagram:**

Основний аккаунт Київстар: <https://www.instagram.com/kyivstar.official/>

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

**Telegram:**Паблік чат-бот Зоряна: [https://t.me/Zoriana\\_Kyivstar\\_Bot](https://t.me/Zoriana_Kyivstar_Bot)Канал підтримки в Чаті: [https://t.me/KyivstarUA\\_bot](https://t.me/KyivstarUA_bot)Канал Київстар: <https://t.me/kyivstarua>**YouTube:**Канал Київстар: <https://www.youtube.com/user/KyivstarGSM>**LinkedIn:**Аккаунт Київстар: <https://www.linkedin.com/in/kyivstar-hr-3a550bbb/>

**Роумінг-партнери** - оператори телекомунікацій, з якими Оператором укладено міжоператорські договори для забезпечення надання Послуги роумінгу.

**Система самообслуговування** - інформаційна система Оператора «Мій Київстар», доступ до якої Абонент може отримати у Центрі обслуговування, або шляхом звернення до інформаційного інтернет-ресурсу Оператора, що розміщений за доменною адресою: <https://account.kyivstar.ua>, або через відповідні застосунки (програмні засоби, додатки), за допомогою якої Абонент або його Координатор власноруч без участі співробітників Оператора може дистанційно замовляти нові Послуги (доступні для замовлення за допомогою цієї інформаційної системи), отримувати інформацію про Послуги (зокрема, про належну до оплати суму), змінювати параметри замовлених Послуг, відмовлятися від Послуг та виконувати інші дії, доступні за допомогою засобів Системи самообслуговування.

**Спам** - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) Абонента умисно масово надсилаються на його адресу електронної пошти або кінцеве обладнання Абонента, крім повідомлень Оператора щодо надання Послуг.

**Стартовий пакет** - засіб, який надає Абоненту можливість почати користуватися Послугами Оператора та складається з Ідентифікаційної картки і інших супутніх матеріалів.

**Сторони / Сторона** - сторони Договору Абонент та Оператор / будь-хто один з них.

**Тарифний план** - сукупність пропозицій, запропонованих споживачеві Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання Послуг.

**Умови** - ці умови надання телекомунікаційних послуг приватного акціонерного товариства «Київстар».

**Центр обслуговування абонентів** або **Центр обслуговування** - приміщення Оператора та/або його дилера, у тому числі приміщення партнерської торговельної мережі, в якому Абоненту на його запит надається інформація, яка стосується Послуг, та здійснюється обслуговування Абонента згідно з чинними процедурами Оператора.

**Цифровий власноручний підпис** – власноручний підпис, створений на екрані електронного сенсорного пристрою.

**IVR** - система попередньо записаних голосових повідомлень (голосове меню), що виконує функцію маршрутизації дзвінків всередині довідково-інформаційного центру Оператора, використовуючи інформацію, яка вводиться Абонентом за допомогою тонального набору. За допомогою IVR Абонент має можливість отримати певну інформацію про Послуги, замовити нові Послуги, інформація про які та можливість замовлення яких передбачена в голосовому меню системи IVR, змінювати параметри замовлених Послуг.

**1.2.** Умови розроблені та затверджені у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації» № 1280-ГУ від 18.11.2003 р., «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 р., та «Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», затверджених рішенням НКРЗІ № 624 від 29.11.2012 р.

**1.3.** Умови регулюють відносини з приводу надання Оператором будь-яких телекомунікаційних послуг та поширюються на усіх Абонентів (у тому числі тих, які уклали Договори до вступу в силу цих Умов). У разі, якщо Договором встановлено норми, які суперечать Умовам, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення Договору.

**1.4.** У разі, якщо Оператором встановлено спеціальні правила/умови надання окремих Послуг (у тому числі Додаткових послуг Оператора та Контент-послуг), Умови застосовуватимуться до таких відповідних Послуг у частині, що не суперечать зазначеним правилам їх надання.

**1.5.** Положення Умов визначаються Оператором самостійно у відповідності до чинного законодавства. Умови можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Інтернет-сайті або у загальнонаціональних засобах масової інформації. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Умов, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи мав можливість дізнатися про зміну Умов. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Умов змінами.

**1.6.** Умови вступають в силу з моменту їх оприлюднення на Інтернет-сайті і діють до їх скасування Оператором. Умови поширюють свою дію на відносини з приводу отримання усіма Абонентами будь-яких Послуг Оператора незалежно від

наявності у Договорі посилання на Умови. До Абонентів, з якими Договори були укладені до моменту вступу в силу Умов, Умови застосовуються у частині, що не суперечить умовам Договору.

## 2. ВИДИ ДОГОВОРІВ ТА ПОРЯДОК ЇХ УКЛАДЕННЯ

**2.1.** Послуги надаються Абонентам на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Оператором.

**2.2.** Перед укладенням Договору, незалежно від його форми та змісту, Абонент має ознайомитися у центрах обслуговування абонентів та за допомогою Інтернет-сайту з інформацією, перелік якої наведено у п. 15 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.

**2.3.** Договір з Абонентом передплатеного зв'язку. Порядок його укладення.

**2.3.1.** Договір з Абонентом передплатеного зв'язку є публічним. Умови для Абонента передплатеного зв'язку є публічною пропозицією укласти Договір на умовах, викладених в Умовах. Договір з Абонентом передплатеного зв'язку складається з наступної сукупності документів: оприлюднених на Інтернет-сайті тексту Умов, Тарифних планів для Абонентів передплатеного зв'язку, умов окремих Додаткових послуг та Політики справедливого користування послугами компанії, розміщеної за посиланням [https://kyivstar.ua/uk/about/important\\_data](https://kyivstar.ua/uk/about/important_data).

**2.3.2.** Договір з Абонентом передплатеного зв'язку на надання Послуг рухомого (мобільного) зв'язку укладається в усній формі у момент активації цим Абонентом відповідної Ідентифікаційної картки. Для Активації Ідентифікаційної картки споживачу необхідно розпакувати упаковку Стартового пакета, вилучити звідти Ідентифікаційну картку, вставити у абонентське обладнання (мобільний телефон, модем тощо), ввести PIN і здійснити перший платний вихідний телефонний дзвінок або скористатися USSD-командою \*111#, після чого споживач стає Абонентом Оператора. Активація Ідентифікаційної картки означає згоду Абонента з Умовами та умовами обраного ним Тарифного плану.

**2.3.3.** Договір з Абонентом послуги «Домашній Інтернет» укладається в усній формі шляхом вчинення Сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися Умов. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися Умов, є підтвердження такої згоди Абонентом послуги «Домашній Інтернет» у системі «Мій Київстар» або початок фактичного користування Абонентом послугою «Домашній Інтернет».

**2.3.4.** Договір з Абонентом Послуги «Прямий номер» укладається в усній формі шляхом вчинення Сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися Умов. Такими діями зі сторони Абонента є замовлення Послуги (за допомогою системи «Мій Київстар» або шляхом подання звернення до Центру обслуговування абонентів або звернутися в довідково-інформаційний центр за номером 466), зі сторони Оператора - її підключення.

**2.3.5.** Послуги Абоненту передплатеного зв'язку (окрім Зареєстрованого Абонента) надаються знеособлено. При цьому Абонентом (стороною Договору) вважається: для послуг рухомого (мобільного) зв'язку - особа, яка фізично володіє Ідентифікаційною картою на законних підставах; для послуги «Домашній Інтернет» - особа, що на законних підставах користується цією послугою за адресою підключення. У разі, якщо Абонент передплатених послуг, якому надаються Послуги рухомого (мобільного) зв'язку у встановленому порядку зареєструється у Оператора, стороною Договору у такому випадку є Зареєстрований Абонент.

**2.4.** Договори з Контрактним Абонентом та Корпоративним Абонентом. Порядок їх укладення.

**2.4.1.** Договір з Контрактним Абонентом є публічним і не може бути змінений на вимогу Абонента. Договір з Контрактним Абонентом укладається лише при наданні Послуг рухомого (мобільного) зв'язку, послуг фіксованого телефонного зв'язку, послуг доступу до мережі Інтернет та послуг з передачі даних. Договір з Контрактним Абонентом - суб'єктом господарювання складається з наступної сукупності документів: Договору (угоди про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку), Замовлення, цих Умов, фактично обраних (шляхом надання згоди в установленому законодавством порядку) Контрактним Абонентом Тарифних планів для Контрактних Абонентів, умов окремих Додаткових послуг Оператора (при наявності) та Політики справедливого користування послугами компанії, розміщеної за посиланням [https://kyivstar.ua/uk/about/important\\_data](https://kyivstar.ua/uk/about/important_data). Договір з Контрактним Абонентом вважається укладеним у момент підписання Сторонами Договору та Замовлення. Договір з Контрактним Абонентом - фізичною особою складається з наступної сукупності документів: Замовлення, цих Умов, фактично обраних (шляхом надання згоди в установленому законодавством порядку) Контрактним Абонентом Тарифних планів для Контрактних Абонентів, умов окремих Додаткових послуг Оператора (при наявності) та Політики справедливого користування послугами компанії, розміщеної за посиланням [https://kyivstar.ua/uk/about/important\\_data](https://kyivstar.ua/uk/about/important_data). Договір з Контрактним Абонентом вважається укладеним у момент підписання Сторонами Замовлення..

**2.4.2.** Договір з Корпоративним Абонентом не є публічним договором. Сторони можуть за обопільною згодою відступити від стандартної форми Договору Оператора та визначити умови, які відрізнятимуться від стандартних форм Договору Оператора та/або Умов. Договір з Корпоративним Абонентом складається з наступної сукупності документів: Договору та Замовлення, що укладені Сторонами у письмовій формі, цих Умов, Політики справедливого користування послугами компанії, розміщеної за посиланням [https://kyivstar.ua/uk/about/important\\_data](https://kyivstar.ua/uk/about/important_data), а також фактично обраних

( шляхом надання згоди в установленому законодавством порядку) Абонентом Тарифних планів для Контрактних Абонентів (для рухомого (мобільного) зв'язку) та умов окремих Додаткових послуг Оператора. Договір з Корпоративним Абонентом вважається укладеним у момент його підписання Сторонами.

**2.4.3.** Договори з Контрактним Абонентом та Корпоративним Абонентом укладаються у письмовій (електронній) формі. У разі технічної можливості Сторони можуть застосовувати для підписання Договору кваліфікований електронний підпис або Цифровий власноручний підпис. Цифровий власноручний підпис має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису в разі дотримання умов цього Договору.

**2.4.4.** Уповноважений представник Оператора перед укладенням Договору ознайомлює майбутнього Абонента з умовами Договору, Умовами та надає відповіді на всі питання такого майбутнього Абонента стосовно Послуг Оператора.

**2.5.** У разі, якщо Абонент бажає отримати копію Умов, представник Оператора зобов'язаний її надати.

**2.6.** Перед укладенням Договору Абонент повинен надати Оператору документи, визначені внутрішніми процедурами Оператора. В укладанні нового Договору може бути відмовлено, у випадку наявності у Абонента несплаченої заборгованості за телекомунікаційні послуги за попереднім договором на надання телекомунікаційних послуг, до моменту погашення такого боргу.

**2.7.** Після підписання Договору Абонент та Оператор укладають відповідне Замовлення. У разі, якщо Замовлення на послуги фіксованого зв'язку передбачає виконання Інсталяційних робіт, надання Послуг розпочинається протягом 1 робочого дня з моменту прийняття Абонентом Інсталяційних робіт (якщо у Замовленні або Договорі не вказано інше). Надання Послуг за Замовленням на послуги рухомого (мобільного) зв'язку (активація номерів) розпочинається протягом 1 робочого дня з моменту підписання такого Замовлення. У разі, якщо умови Тарифного плану передбачають внесення Абонентом Гарантійного внеску та/або початкового (авансового) платежу, активація номера Абонента здійснюється лише після отримання від Абонента Гарантійного внеску та/або початкового (авансового) платежу.

**2.8.** Надання Послуги «Домашній Інтернет» розпочинається після внесення Абонентом початкового (авансового) платежу у визначеному Тарифним планом розмірі.

**2.9.** Надання Послуги «Прямий номер» розпочинається протягом 1 дня з моменту укладення Договору.

**2.10.** Видача Ідентифікаційної картки Контрактному Абоненту здійснюється у момент підписання Замовлення. Підписання Контрактним Абонентом Замовлення свідчить про отримання Ідентифікаційної картки. З моменту отримання Абонентом Ідентифікаційної картки він несе відповідальність за будь-які дії, які можуть відбутися з нею (зокрема, незаконне користування зловмисниками, здійснення помилкових дзвінків тощо).

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

#### **3.1. Абонент зобов'язаний:**

**3.1.1.** не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг іншим Абонентам;

**3.1.2.** надавати Операторові достовірну інформацію, визначену Оператором як необхідну для укладення Договору;

**3.1.3.** не здійснювати незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших Абонентів, Стартовими пакетами, Ідентифікаційними картками, Картками поповнення рахунка;

**3.1.4.** не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) Ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання;

**3.1.5.** не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати Спам;

**3.1.6.** сплатити Оператору суму Гарантійного внеску та/або початкового (авансового) платежу, якщо необхідність такої сплати передбачається у відповідному Тарифному плані або умовами окремої Послуги;

**3.1.7.** приймати протягом трьох робочих днів виконані Оператором Інсталяційні роботи (якщо такі виконувалися) шляхом підписання оформленого та наданого Оператором Абоненту акту здачі-приймання виконаних Інсталяційних робіт, якщо інший порядок прийняття Інсталяційних робіт не визначено Договором;

**3.1.8.** своєчасно оплачувати Інсталяційні роботи (якщо такі виконуються) та Послуги згідно зі встановленим в Умовах або у Договорі порядком розрахунків;

**3.1.9.** при замовленні та отриманні Послуг використовувати лише сертифіковане кінцеве обладнання, користуватися таким обладнанням у відповідності до інструкції з експлуатації до нього;

**3.1.10.** не виконувати модернізацію та/або програмування кінцевого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг або на функціонування мережевого обладнання Оператора;

**3.1.11.** не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських ліній для вчинення протиправних дій або дій,

що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських ліній на комерційній основі для надання телекомунікаційних послуг третім особам та дотримуватися інших обмежень у користуванні Послугами, що передбачені Умовами та законодавством;

**3.1.12.** утримувати у справному стані абонентські лінії у межах території, що належить Абоненту (приватний житловий будинок, присадибна ділянка, квартира, офісне приміщення тощо);

**3.1.13.** дотримуватися інструкції з використання кінцевого обладнання та слідкувати за його схоронністю, правильністю набору команд та коректністю замовлень Послуг;

**3.1.14.** повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг;

**3.1.15.** у випадку, коли Послуги надаються персоналізовано, інформувати Оператора про зміну свого місця проживання, прізвища та інших реквізитів/даних, вказаних у Договорі, у максимально короткий строк, але не більше ніж у місячний строк з дати настання таких змін. Абоненти, що змінили форму власності на державну мають повідомити Оператора про такі зміни у строки обумовлені цим пунктом. У разі, якщо з моменту настання змін і до моменту повідомлення Оператора останній надсилатиме Абоненту будь-які повідомлення або документи (податкові накладні, відповіді на заяви тощо) за застарілими реквізитами або із зазначенням застарілих даних Абонента, вважається що Оператор належним чином надіслав такі повідомлення або документи й він звільняється від відповідальності за наслідки такого оформлення документів. При цьому, у разі зміни адреси, повідомлення, надіслане за відомою Оператору адресою до моменту інформування Оператора Абонентом про зміну адреси, буде вважатися здійсненим належним чином, а Абонент вважатиметься належним чином повідомленим;

**3.1.16.** у разі, якщо умови Замовлення передбачають надання Абоненту у користування кінцеве обладнання, прийняти від Оператора таке кінцеве обладнання за актом приймання-передачі, забезпечити його експлуатацію у відповідності з технічними умовами та інструкцією виробника з використання кінцевого обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Абонентом кінцевим обладнанням вказуються у Замовленні або у встановлених Оператором умовах надання Послуги, яку Абонент отримуватиме за допомогою такого кінцевого обладнання;

**3.1.17.** у разі, якщо технологія надання Послуг передбачає встановлення на території Абонента комутаційного або іншого обладнання, яке не є кінцевим обладнанням, прийняти від Оператора таке обладнання за актом приймання-передачі, забезпечити технічні умови його експлуатації і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). При цьому Абонент зобов'язаний надавати Оператору доступ до обладнання, встановленого на території Абонента, для здійснення налаштування, обслуговування та ремонту такого обладнання.

## **3.2. Абонент має право:**

**3.2.1.** на державний захист своїх прав;

**3.2.2.** на вільний доступ до Послуг;

**3.2.3.** на безпеку Послуг;

**3.2.4.** на вибір виду та кількості Послуг;

**3.2.5.** на безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;

**3.2.6.** на відмову від оплати Послуги, яку він не замовляв;

**3.2.7.** на отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги;

**3.2.8.** на перенесення абонентського номера, користування персональним номером та отримання Послуги роумінгу;

**3.2.9.** на доступ до загальнодоступних послуг відповідно до цих Умов та інших актів законодавства;

**3.2.10.** на вибір Послуг за класами якості, мереж, послуг, що надаються іншими операторами телекомунікацій, та/або напрямків зв'язку з різними технологіями в мережі одного або різних операторів шляхом набору відповідного коду оператора, мережі чи послуги згідно з Національним планом нумерації;

**3.2.11.** на доступ до Контент-послуг, що надаються відповідно до законодавства;

**3.2.12.** на отримання від Оператора інформації про зміну умов надання Послуги і тарифів на її надання;

**3.2.13.** на вибір тарифу, Тарифного плану, встановленого Оператором;

**3.2.14.** на припинення Оператором надання Послуг, які Абонент не замовляв, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, Спаму;

**3.2.15.** на блокування на підставі відповідної заяви вихідних дзвінків певних типів чи на певні номери, а також доступ до певних мереж та Послуг (за наявності у Оператора технічної можливості);

**3.2.16.** на безоплатне припинення переадресації виклику на кінцеве обладнання Абонента;

**3.2.17.** на захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством;

**3.2.18.** на доступ до засобів та служб, які призначені для полегшення і забезпечення зв'язку з людьми з обмеженими



фізичними можливостями (за наявності у Оператора технічної можливості);

- 3.2.19.** на отримання безоплатної консультаційної допомоги Оператора з питань замовлення та отримання Послуг, що ним надаються;
- 3.2.20.** на доступ відповідно до законодавства до інформаційно-довідкових служб у телекомунікаційних мережах загального користування;
- 3.2.21.** на вільний вибір обмеження на отримання Послуг у разі закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми шляхом тимчасового припинення Оператором надання Послуг (за наявності технічної можливості);
- 3.2.22.** достроково розірвати Договір у порядку, визначеному Умовами;
- 3.2.23.** звернутися до Оператора із заявою про тимчасове призупинення надання Послуг, сплативши Оператору відповідну плату, якщо така встановлена Оператором;
- 3.2.24.** на збереження телефонного номеру, присвоєного Абоненту Оператором у разі тимчасового припинення надання Послуг з ініціативи Абонента протягом строку, визначеного Абонентом, але не більше одного року;
- 3.2.25.** вимагати від Оператора корегування Абонентної плати (у разі її застосування), Плати за Тарифний план/Пакет послуг за увесь час пошкодження (аварії) Мережі, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Оператором контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента;
- 3.2.26.** своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості;
- 3.2.27.** отримувати від Оператора відомості про умови обслуговування та надані Послуги у порядку, встановленому законодавством. При цьому, при зверненні Абонента шляхом здійснення телефонного дзвінка до довідково-інформаційного центру Оператора, інформація надається без додаткової ідентифікації, якщо Абонент телефонує з телефонного номера, щодо якого Абонент бажає отримати інформацію; якщо Абонент телефонує з іншого телефонного номера, ніж той, щодо якого Абонент бажає отримати інформацію, інформація надається після проведення Оператором додаткової ідентифікації згідно з порядком, встановленим Оператором. Послуги, які надаються знеособлено (анонімно) не розшифровуються;
- 3.2.28.** безоплатно отримувати від Оператора рахунки за надані Послуги;
- 3.2.29.** на обмеження Оператором доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та наявності технічної можливості Оператора. Обмеження доступу Абонента до окремих Послуг може здійснюватися за допомогою Системи самообслуговування;
- 3.2.30.** на повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови Абонента від попередньо оплачених Послуг у випадках і в порядку передбаченому Умовами, Договором або законодавством;
- 3.2.31.** на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених Умовами, Договором та законодавством;
- 3.2.32.** користуватися якісними Послугами в межах зони покриття Мережі Оператора;
- 3.2.33.** відмовитися від подальшого отримання Послуг шляхом звернення до Оператора з відповідною заявою. Крім того, якщо така технічна можливість надана Оператором, Абонент може відмовитися від подальшого отримання деяких Послуг (переважно Додаткових послуг) за допомогою Системи самообслуговування, IVR або шляхом звернення до довідково-інформаційного центру Оператора чи Центру обслуговування;
- 3.2.34.** звернутися до Оператора з заявою про вилучення з електронних версій баз даних довідково-інформаційного центру Оператора відомостей про Абонента;
- 3.2.35.** переоформити Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку встановленого законодавством. Переоформлення Договору на інших осіб здійснюється виключно за згодою Оператора;
- 3.2.36.** оскаржити неправомірні дії Оператора шляхом звернення до суду та/або уповноважених державних органів;
- 3.2.37.** змінити Тарифний план (якщо така можливість допускається умовами цього Тарифного плану) за допомогою Системи самообслуговування, IVR шляхом звернення до Центру обслуговування або іншим визначеним Оператором способом;
- 3.2.38.** замовляти Додаткові послуги Оператора за допомогою Системи самообслуговування, шляхом звернення до Центру обслуговування, IVR або іншим визначеним Оператором способом. В умовах надання відповідних Додаткових послуг Оператора можуть міститися обмеження для Абонентів у їх замовленні;
- 3.2.39.** вимагати безкоштовної заміни (або ремонту) Оператором кінцевого або іншого обладнання, отриманого у користування від Оператора, у разі, якщо воно вийде з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. У разі якщо буде встановлено, що вказане обладнання вийде з ладу з вини Абонента або третіх осіб, Абонент має право вимагати заміни обладнання після відшкодування вартості обладнання (або його ремонту), що вийшло з ладу з вини Абонента або третіх осіб;
- 3.2.40.** Корпоративний Абонент має право призначити Координатора, повноваження якого визначаються у відповідній довіреності або іншим документом, та зареєструвати його у Оператора;

**3.2.41.** застосовувати власні сертифіковані засоби обліку обсягів отриманих Послуг. При цьому, показники таких засобів не враховуються при тарифікації Послуг і розрахунках за надані Послуги.

## **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА**

### **4.1. Оператор зобов'язаний:**

- 4.1.1.** провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, а у визначених законом випадках також за наявності відповідних ліцензій та/або дозволів;
- 4.1.2.** надавати Абонентам Послугу з перенесення абонентського номера, користування персональним номером у порядку, встановленому НКРЗІ;
- 4.1.3.** не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій;
- 4.1.4.** першочергово надавати Послуги підрозділам Міноборони, СБУ, Служби зовнішньої розвідки, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації, МВС, МНС, Держприкордонслужби, Держмитслужби;
- 4.1.5.** обмежувати на підставі рішення суду доступ своїх Абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;
- 4.1.6.** приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання Послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;
- 4.1.7.** дотримуватися встановленого законодавством порядку укладення Договорів;
- 4.1.8.** надавати відповідно до законодавства споживачам можливість обирати альтернативного оператора, обирати та отримувати Послуги, в тому числі за різними класами якості, у власній Мережі або мережі іншого оператора, шляхом набору кодів вибору альтернативного напрямку зв'язку або альтернативної мережі згідно з Національним планом нумерації.
- 4.1.9.** у разі надання Контент-послуг:
  - 4.1.9.1.** забезпечити до початку її надання повідомлення Абонента про найменування такої контент- послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання Абоненту можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної Контент-послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення Абонента становить 12 секунд);
  - 4.1.9.2.** розпочинати надання Контент-послуги виключно після повідомлення Абонента про її надання в порядку, встановленому цими Умовами, та наявності його згоди на отримання Контент- послуги;
  - 4.1.9.3.** не пропонувати Абоненту Контент-послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій;
  - 4.1.9.4.** інформувати Абонента про суму коштів, списану з його Особового рахунка безпосередньо після отримання Контент-послуги (за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання).
- 4.1.10.** надавати можливість отримувати Послугу роумінгу (за умови укладення письмової угоди між відповідними операторами).
- 4.1.11.** у разі надання Послуги з доступу до Інтернету:
  - 4.1.11.1.** забезпечити швидкість доступу, визначену Договором;
  - 4.1.11.2.** забезпечити спостереження за функціонуванням технічних засобів та можливість відстеження значень показників якості Послуг.
- 4.1.12.** використовувати сертифіковані на відповідність вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій автоматизовані системи розрахунків за Послуги;
- 4.1.13.** здійснювати на вимогу зареєстрованого Абонента протягом строку позовної давності, а Абонента, який отримує послуги знеособлено (анонімно), протягом двох місяців після закінчення строку дії Ідентифікаційної картки повернення невикористаних з Особового рахунка коштів у разі відмови від передплачених Послуг та/або припинення дії Договору в порядку, встановленому Оператором та чинним законодавством;
- 4.1.14.** не розповсюджувати Спам;
- 4.1.15.** усувати пошкодження телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в строки, визначені Адміністрацією Держспецзв'язку;
- 4.1.16.** повідомляти Абонентів під час першої реєстрації його кінцевого обладнання в мережі Роумінг-партнера для отримання Послуги міжнародного роумінгу про суму коштів на Особовому рахунку (за наявності технічної можливості), вартість Послуг телефонного зв'язку з абонентами країни перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також додатково повідомляти Абонентів, з яким укладений Договір у письмовій формі, про технічну неможливість припинення надання Послуг у разі відсутності коштів на його Особовому рахунку. При цьому тимчасове припинення надання Послуги міжнародного роумінгу здійснюється після отримання відповідної інформації від



Роумінг-партнера;

**4.1.17.** надавати Абоненту безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання Послуг у Центрі обслуговування, Системі самообслуговування, місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб;

**4.1.18.** вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до телекомунікаційних мереж та інформації, що передається ними;

**4.1.19.** оприлюднювати інформацію про якість Послуг відповідно до законодавства;

**4.1.20.** до укладення Договору безоплатно надати споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;

**4.1.21.** зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом, та надавати інформацію про надані Послуги в порядку, встановленому законодавством;

**4.1.22.** при наданні Послуг телефонії забезпечити з'єднання на замовлення Абонента з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування;

**4.1.23.** обмежувати можливість отримання Абонентом Послуг у разі відсутності коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми шляхом тимчасового припинення надання Послуг (за наявності технічної можливості), крім послуг, які надані абоненту на певний період згідно з умовами тарифного плану;

**4.1.24.** стягувати плату за фактичний час отримання Абонентом Послуг;

**4.1.25.** здійснювати розрахунок тарифів, виходячи із собівартості Послуг з урахуванням отримання прибутку;

**4.1.26.** при наданні Послуг голосової телефонії забезпечити Абоненту можливість цілодобового безоплатного виклику служб екстреного виклику: пожежної служби (101), міліції (102), швидкої медичної допомоги (103), аварійної служби газу (104), служби допомоги (112);

**4.1.27.** на запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можливо підключати до телекомунікаційної мережі загального користування;

**4.1.28.** попереджати Абонента про обмеження, припинення надання Послуг та про відключення кінцевого обладнання Абонента від Мережі у випадках та порядку, що передбачені Умовами, Договором та законодавством;

**4.1.29.** попереджати Абонента про зміну абонентського номера у випадку модернізації Мережі;

**4.1.30.** інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання Послуг, на які не нараховується Плата за Тарифний план/Пакет Послуг і які потребують постійного використання ресурсів;

**4.1.31.** інформувати Абонента про інші відомості, визначені законодавством та Умовами;

**4.1.32.** вести достовірний облік обсягу та вартості наданих Абоненту Послуг за кожним видом Послуг окремо;

**4.1.33.** надавати Абоненту Послуги цілодобово за показниками якості, встановленими наказом Міністерства транспорту та зв'язку №147 від 19.03.2010 р. «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» та наказом Міністерства транспорту та зв'язку № 91 від 22.02.2010 р. «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку»;

**4.1.34.** забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасного повідомлення Абонента про їх зміну;

**4.1.35.** за викликом Абонента усувати пошкодження обладнання Оператора, розташованого у Абонента, абонентської лінії, виконання інших робіт (для Послуг фіксованого зв'язку);

**4.1.36.** вживати відповідно до законодавства заходи із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається Мережею, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв;

**4.1.37.** приймати від Абонента звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк;

**4.1.38.** усувати пошкодження Мережі у строк, передбачений наказом Міністерства транспорту та зв'язку № 147 від 19.03.2010 р. «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» та наказом Міністерства транспорту та зв'язку № 91 від 22.02.2010 р. «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку». У разі, якщо строки усунення пошкоджень Мережі не визначені законодавством - усунення таких пошкоджень здійснюється Оператором протягом 5 діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідного повідомлення про пошкодження;

**4.1.39.** у 30-денний строк з моменту отримання письмового звернення від Абонента повернути Абоненту кошти, що залишатимуться на його Особовому рахунку після припинення Договору. Кошти повертаються через банківську установу України, визначену Оператором;

**4.1.40.** безкоштовно надавати Абоненту доступ до спільної голосової довідкової служби, визначеної національним планом нумерації (у разі функціонування такої служби).

**4.1.41.** надавати споживачам, абонентам інформаційну підтримку у порівнянні умов різних Тарифних планів/Пакетів Послуг, що пропонуються Оператором, зокрема, шляхом розміщення на офіційному сайті інформації щодо Тарифних планів/Пакетів Послуг та орієнтовної вартості Послуг за один день користування таким Тарифним планом/Пакетом послуг.

## **4.2. Оператор має право:**

- 4.2.1.** на провадження діяльності у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства;
- 4.2.2.** на присвоєння телефонних номерів Абонентам у межах виділеного номерного ресурсу та задіяння персональних номерів у порядку, встановленому НКРЗІ;
- 4.2.3.** на зміну зони покриття Мережі та переліку Роумінг-партнерів;
- 4.2.4.** на визначення порядку та умов підключення до мережі, оплати і форми розрахунків за Послуги;
- 4.2.5.** здійснювати заміну одного Тарифного плану на інший. Залежно від технічної можливості та особливостей технічної реалізації такої заміни, вона може бути здійснена поетапно (групами Абонентів);
- 4.2.6.** встановлювати нові Тарифні плани, плату за окремі Послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани (у тому числі поетапно за умови технічної неможливості одночасного переведення усіх Абонентів з одного тарифного плану на інший) чи плату за окремі Послуги. Погоджена у Замовленні вартість Інсталяційних робіт не може бути змінена Оператором без згоди Абонента;
- 4.2.7.** вносити зміни в Умови, тарифи та умови надання окремих Послуг;
- 4.2.8.** без додаткового письмового погодження з Абонентом використовувати та обробляти інформацію про Абонента та надані йому Послуги, в тому числі про обсяги отриманих Послуг, їх тривалість, вартість, прострочену заборгованість, зміст, маршрути передавання тощо (зокрема, для обслуговування Абонента, формування його коефіцієнта телекомунікаційної поведінки, виявлення, встановлення та фіксування порушень маршрутизації трафіку, інших порушень у сфері телекомунікацій), а також передавати таку інформацію третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України;
- 4.2.9.** призупиняти, обмежувати, припиняти надання Послуг та відключати абонентське обладнання від Мережі у випадках, передбачених Умовами, Договором та/або законодавством, зокрема, у разі якщо Абонент не погасив заборгованість у встановлений Договором, Умовами чи законодавством строк;
- 4.2.10.** зменшувати розмір встановленої Граничної суми або скасовувати її повністю у випадках, якщо Оператор матиме обґрунтовані сумніви у можливій платоспроможності Абонента, а також у випадку неодноразового прострочення Абонентом оплат. Про такі зміни Оператор зобов'язаний попередити Абонента у порядку, визначеному Умовами;
- 4.2.11.** обмежувати можливість отримання Абонентом Послуг у разі відсутності коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми шляхом тимчасового припинення надання Послуг;
- 4.2.12.** припиняти діяльність у сфері телекомунікацій як частково (припиняти надання однієї або декількох Послуг), так і повністю (припиняти надання усіх Послуг);
- 4.2.13.** не підключати та/або відключити підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;
- 4.2.14.** змінювати телефонний номер Абонента з технічних причин, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за місяць до моменту зміни;
- 4.2.15.** припинити Договір з Абонентом у випадках та порядку, визначеному Умовами, Договором та/або законодавством;
- 4.2.16.** при здійсненні обслуговування Абонента у Центрах обслуговування, довідково- інформаційних центрах або у офісах Оператора здійснювати аудіо-, фото-, відео зйомку, а також аудіо запис телефонних розмов між Оператором та Абонентом без попереднього повідомлення про це Абонента;
- 4.2.17.** здійснювати інформування Абонентів про Послуги Оператора (у тому числі після перенесення абонентського номеру в телекомунікаційну мережу іншого оператора мобільного зв'язку України).
- 4.2.18.** обмежувати доступ до інформаційно-довідкових служб Оператора у разі вчинення з боку Абонента таких дій як образи, порушення норм моралі, зловживання довідково-інформаційними ресурсами Оператора, звернення з питань не пов'язаних з наданням телекомунікаційних послуг. Таке обмеження встановлюється в порядку визначеному Оператором.
- 4.2.19.** обмежити укладання Договору в письмовій формі, якщо:
  - 4.2.19.1** фізична або юридична особа має заборгованість перед Оператором за будь-яким раніше укладеним Договором;
  - 4.2.19.2** фізична або юридична особа бажає підключити більше п'яти телефонних номерів без внесення додаткового (авансового платежу) або виконання інших вимог Оператора зумовлених технічними обмеженнями.
- 4.2.20** встановлювати програми лояльності для абонентів в т.ч. доступних при замовленні певних Послуг (пакетів послуг)/Додаткових послуг, визначених Оператором, інформація щодо яких доводяться абонентам з використанням дистанційних засобів зв'язку (МК, SMS повідомлень, IVR, офіційного сайту в інтернет) із зазначенням суті програми лояльності, строку її дії та доступного розміру знижки. Про прийняття програми лояльності свідчить: замовлення абонентом Послуг (пакету послуг)/Додаткових послуг, з якими пов'язана програма лояльності, або надання згоди з

використанням дистанційних засобів (МК, SMS повідомлень, офіційний сайт, IVR, як зазначено в програмі лояльності) та у будь-якому випадку – здійснення абонентом першого платежу з урахуванням умов запропонованої програми лояльності».

## **5. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ ІНФОРМУВАННЯ АБОНЕНТІВ**

**5.1.** Про зміну Умов Абонент інформується шляхом публікації нової редакції Умов на Інтернет-сайті і розміщення на цьому ж ресурсі відповідного повідомлення про здійснену зміну Умов не пізніше ніж за 7 днів до застосування змін. Крім того, інформування про зміну Умов може здійснюватися також шляхом розміщення оголошення у друкованих засобах масової інформації.

**5.2.** Про отриманні Послуг, а також про нараховану до сплати суму Абонент інформується за допомогою Системи самообслуговування на постійній основі.

**5.3.** При зміні умов надання Послуг (у тому числі зміні тарифів, а також заміні одного Тарифного плану на інший):

**5.3.1.** Абонент передплатеного зв'язку та Контрактний Абонент інформується шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті не пізніше ніж за 7 днів до початку застосування відповідних змін. Крім того, повідомлення про зміну умов надання Послуг може здійснюватися шляхом надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента, розміщення оголошення у друкованих засобах масової інформації та іншими доступними для Сторін способами комунікацій.

**5.3.2.** Корпоративний Абонент інформується шляхом надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента та/або шляхом надсилання письмового повідомлення не пізніше ніж за 7 днів до початку застосування відповідних змін. Крім того, повідомлення про зміну умов надання Послуг може здійснюватися шляхом розміщення оголошення у друкованих засобах масової інформації та іншими доступними для Сторін способами комунікацій.

**5.4.** При зміні мережевого ідентифікатора кінцевого обладнання Абонент інформується шляхом надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента або іншими доступними для Сторін способами комунікацій за будь-який строк до такої зміни. При зміні абонентського номера Абонент попереджається не менше ніж за місяць до такої зміни.

**5.5.** Про перерви у роботі Мережі під час проведення планових ремонтних, профілактичних та інших робіт, про аварії на Мережі та орієнтовні строки відновлення надання Послуг, а також про умови отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану Абонент інформується при його зверненні до довідково-інформаційного центру Оператора, на Інтернет-сайті, через Центри обслуговування. Додатково інформування про орієнтовні строки усунення аварій на Мережі може здійснюватися шляхом розміщення відповідного оголошення у регіональних або загальнонаціональних засобах масової інформації (залежно від масштабу аварії), якщо є підстави вважати, що пошкодження Мережі не буде усунуто протягом однієї доби. Інформування про проведення капітальних, профілактичних чи інших робіт здійснюється щонайменше за 10 робочих днів до їх проведення.

**5.6.** Про скорочення переліку, обмеження, тимчасове припинення або припинення надання Послуг з ініціативи Оператора Абонент інформується шляхом надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента або іншими доступними для Сторін способами комунікацій за будь-який час до моменту скорочення переліку, обмеження, тимчасового припинення або припинення надання Послуг. У разі скорочення переліку, обмеження, тимчасового припинення або припинення надання Послуг, оплата яких повинна здійснюватися у чітко визначені строки (Послуги фіксованого зв'язку для Корпоративних Абонентів), таке повідомлення надсилається щонайменше за 10 днів (для загальнодоступних Послуг - щонайменше за місяць) до дати скорочення переліку, обмеження тимчасового припинення або припинення надання Послуг та повинне містити строк оплати Послуг. Повідомлення про скорочення переліку, обмеження, або тимчасове припинення надання Послуг може бути одночасно повідомленням і про можливе припинення надання Послуг, якщо про це буде прямо зазначено у самому повідомленні. Про припинення надання Послуг з ініціативи Оператора Контрактний Абонент та Корпоративний Абонент інформується письмово. Повідомлення про скорочення переліку, обмеження, тимчасове припинення або припинення надання Послуг повинне містити строк (або дату) відповідно, скорочення переліку, обмеження, тимчасового припинення або припинення надання Послуг.

**5.7.** Про зміну розміру встановленої Граничної суми Абонент інформується шляхом надсилання відповідного повідомлення на кінцеве обладнання Абонента та за допомогою Системи самообслуговування. У разі зміни розміру Граничної суми, яка визначена Умовами, інформування Абонента здійснюється шляхом внесення змін до Умов та публікації оголошення про таку зміну у порядку, визначеному Умовами. У разі зміни розміру Граничної суми, яка визначена умовами відповідної Додаткової послуги Оператора, інформування Абонента здійснюється шляхом розміщення відповідного оголошення на Інтернет-сайті про внесення змін в умови надання такої Додаткової послуги Оператора.

- 5.8.** Про припинення Оператором діяльності у сфері телекомунікацій (у тому числі однієї або декількох Послуг) Абонент інформується не пізніше, ніж за 3 місяці до припинення діяльності, шляхом розміщення оголошення на Інтернет-сайті та у загальнонаціональних засобах масової інформації.
- 5.9.** Вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання доводяться до відома Абонента у доступній формі шляхом розміщення відповідної інформації у місцях продажу Послуг, довідково-інформаційному центрі Оператора та на Інтернет-сайті.
- 5.10.** Про населені пункти, що входять до території покриття Мережі Оператора, кількість та перелік країн, в яких надається Послуга роумінгу, перелік Роумінг-партнерів Абонент може інформуватися при його зверненні до довідково-інформаційного центру Оператора або у Центр обслуговування або у місця продажу Послуг.
- 5.11.** Про розірвання Договору з ініціативи Оператора останній інформує Абонента шляхом надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента до моменту розірвання Договору у строк, визначений законодавством та/або Договором. У разі, якщо Договір розривається у зв'язку з припиненням усіх Послуг за Договором, повідомлення про припинення надання останньої за Договором Послуги одночасно є повідомленням про розірвання Договору. Контрактний Абонент та Корпоративний Абонент про розірвання Договору інформується письмово.
- 5.12.** У разі зміни найменування, організаційно-правової форми, місцезнаходження, банківських або податкових реквізитів Оператора, Абонент інформується шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

## **6. ОБМЕЖЕННЯ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПОСЛУГАМИ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ**

- 6.1.** При користуванні Послугами, Додатковими послугами Оператора (у тому числі Контент- послугами) Абоненту забороняється:
- 6.1.1.** обмежувати іншим Абонентам доступ до Мережі Оператора або перешкоджати іншим Абонентам користуватися Послугами;
- 6.1.2.** проводити розсилку Спаму, рекламних, інформаційних та інших матеріалів, крім випадків, коли адресати згодні отримати ці матеріали;
- 6.1.3.** проводити самовільне (несанкціоноване) проникнення в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі Оператора, а також здійснювати будь-які інші дії, які тягнуть за собою порушення її роботи, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну або адміністративну відповідальність;
- 6.1.4.** використовувати Мережу для здійснення незаконних дій, а також таких дій, що порушують громадський порядок, посягають на честь та гідність громадян і організацій або викликають їх скарги;
- 6.1.5.** допускати зловживання при використанні інтервалів розмов, що не тарифікуються, а також зловживання, пов'язані з порушенням правил маршрутизації або зловживати будь-яким іншим чином Послугами Оператора. При цьому, під зловживанням розуміється таке користування Абонентом Послугами, при якому інші Абоненти або Оператор зазнають або можуть зазнавати збитків, за умови, що таке користування Послугами здійснюється не з метою задоволення потреб, які задовольняються за допомогою телекомунікаційних послуг;
- 6.1.6.** передавати через Мережу Оператора програмні коди, які містять у собі віруси або інші шкідливі компоненти;
- 6.1.7.** порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з правилами використання будь-якого ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання;
- 6.1.8.** використовувати на комерційній основі абонентське обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам.
- 6.2.** Оператор залишає за собою право відмовити Абоненту в пересиланні інформації або видалити зі своїх серверів будь-яку інформацію та матеріали повністю чи частково, якщо вони порушують законодавство України або ці Умови.
- 6.3.** Мобільний зв'язок, у силу природних умов поширення радіохвиль, може погіршуватися, перериватися або супроводжуватися перешкодами поблизу будинків, у тунелях, підвалах, і інших підземних спорудах через локальні особливості рельєфу і забудови, метеорологічних умов та з інших причин. У зв'язку з цим, такі перешкоди або відсутність зв'язку у окремих місцях не є фактом неналежного виконання Оператором своїх зобов'язань.
- 6.4.** Абонент повинен усвідомлювати, що рахунки на оплату Послуг та Додаткових послуг Оператора, деталізації, а також інші матеріали, що можуть бути для нього конфіденційними і які надсилаються Оператором Абоненту за допомогою електронної пошти, можуть стати доступними зловмисникам, зважаючи на можливу вразливість систем електронної пошти. У зв'язку з цим Оператор не несе відповідальності за можливе розкриття конфіденційної інформації Абонента у разі протиправного проникнення зловмисником у поштову скриньку Абонента, перехоплення повідомлення в процесі доставки, а так само у інших випадках отримання зловмисниками доступу до конфіденційної інформації Абонента.

**6.5.** Максимальна кількість коштів, на яку може передплатити Послуги рухомого (мобільного) зв'язку Абонент передплатеного зв'язку, становить 8000 гривень. Оператор також має право визначати окремі обмеження в умовах надання певних Послуг. Інформація про такі обмеження розміщується на Інтернет-сайті.

**6.6.** Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку становлять 10 Мбіт/с, якщо інше не передбачено умовами договору. Розраховані максимальні швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для рухомого (мобільного) зв'язку становлять: 5,76 Мбіт/с - передавання, 42,20 Мбіт/с- приймання для мережі стандарту 3G та 75 Мбіт/с - передавання, 685 Мбіт/с- приймання для мережі стандарту 4G. Досягнення зазначених швидкостей можливе за умови підтримки відповідних технічних параметрів кінцевим обладнанням Абонента.

## **7. ТАРИФИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**7.1.** Тарифи на всі види Послуг встановлюються Оператором самостійно.

**7.2.** Оператор має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани та різні умови отримання Послуг. Тарифні плани поділяються на:

- Тарифні плани для Абонентів послуги «Домашній Інтернет»;
- Тарифні плани для Абонентів передплатених послуг рухомого (мобільного) зв'язку;
- Тарифні плани для Контрактних Абонентів рухомого (мобільного) зв'язку (цими Тарифними планами можуть користуватися також Корпоративні Абоненти та, за наявності технічної можливості, зареєстровані Абоненти рухомого (мобільного) зв'язку);
- Тарифні плани для Абонентів Послуги «Прямий номер»;
- Тарифні плани для Корпоративних Абонентів рухомого (мобільного) зв'язку;
- Тарифні плани для Корпоративних Абонентів фіксованого зв'язку;
- Тарифні плани для Контрактних Абонентів фіксованого телефонного зв'язку;
- Тарифні плани для Контрактних Абонентів доступу до мережі Інтернет.

**7.3.** Тарифні плани можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифним планом є такий, у якому Оператор прямо вказав його мінімальний або граничний строк дії. Усі інші Тарифні плани є безстроковими.

**7.4.** Послуги рухомого (мобільного) зв'язку Абоненту надаються на умовах попередньої оплати, якщо інше не вказано у Договорі. За загальним правилом кожному Абоненту рухомого (мобільного) зв'язку надається можливість отримання Послуг з наступною оплатою на суму, що дорівнює 25% від середньої вартості Послуги рухомого (мобільного) зв'язку за останні чотири місяці (Гранична сума) у разі якщо дотримані всі наступні умови:

- Абонент користується Послугами рухомого (мобільного) зв'язку не менше чотирьох місяців;
- середня сума оплат за останні 4 місяці становить не менше 40 гривень;
- Абонент не скористався іншими можливостями отримання Послуг з наступною оплатою (замовлення відповідної Додаткової послуги Оператора, участь у програмі лояльності Оператора, використання Тарифного плану, що передбачає особливі умови отримання Послуг з наступною оплатою тощо);
- сума оплат Абонента за Послуги рухомого (мобільного) зв'язку на 200 гривень перевищує суму початкового платежу.

Гранична сума визначається Умовами та застосовується до кожного Особового рахунку окремо. У разі, якщо Абонент рухомого (мобільного) зв'язку скористався іншими можливостями отримання Послуг рухомого (мобільного) зв'язку з наступною оплатою, Гранична сума визначається умовами відповідної Додаткової послуги Оператора, програми лояльності, спеціального Тарифного плану тощо. Договір з Корпоративним Абонентом рухомого (мобільного) зв'язку може визначати іншу Граничну суму, а також умови та правила її застосування.

**7.5.** Послуга «Домашній Інтернет» надається на умовах попередньої оплати.

**7.6.** Послуги Корпоративному Абоненту фіксованого зв'язку можуть надаватися на умовах наступної оплати без визначення максимальної суми, на яку можуть бути надані Послуги.

**7.7.** При наданні Послуги «Прямий номер» застосовується той же порядок оплати Послуги, який застосовується до Послуги мобільного зв'язку, якою користується Абонент Послуги «Прямий номер».

**7.8.** Тарифні плани для Абонентів передплатених послуг та для Контрактних Абонентів застосовуються на умовах однакових для всіх Абонентів. Ці Тарифні плани можуть змінюватися Оператором у порядку визначеному законодавством. Зміни до Тарифних планів можуть мати індивідуальний характер та є загальними для всіх Абонентів передплатених послуг, які обслуговуються на умовах відповідного Тарифного плану. Тарифні плани для Корпоративних Абонентів можуть бути змінені у Договорі в залежності від величини середньомісячного платежу Корпоративного Абонента, кількості обслуговуваних телефонних номерів, обсягу споживання Послуг тощо.

**7.9.** Щодо кожного Тарифного плану для Корпоративних Абонентів Оператор може визначати коло осіб, яким можуть

надаватися Послуги за такими тарифами.

**7.10.** Розрахунки за Послуги здійснюються з виставленням рахунків за умови замовлення їх отримання Абонентом шляхом надання Оператору відповідної письмової заяви або у порядку, передбаченому в Договорі. Деталізовану інформацію про належну до сплати суму Абонент отримує за допомогою Системи самообслуговування або у Центрі обслуговування. Додатково інформацію про належну до сплати суму Контрактний Абонент та Корпоративний Абонент отримує поштою (у тому числі електронною), якщо таке інформування передбачене у Договорі.

**7.11.** Абонент здійснює оплату Послуг за допомогою Карток поповнення рахунка, кодів поповнення, готівкою через каси та відділення банків, вказані Оператором, та іншими визначеними Оператором на Інтернет-сайті способами. Корпоративний Абонент та Контрактний Абонент додатково можуть здійснювати оплату Послуг безготівковим перерахуванням на банківські рахунки Оператора, зазначені на Інтернет-сайті.

**7.12.** У разі, якщо оплата Послуг здійснюється на умовах попередньої оплати, Абонент вносить оплату до моменту закінчення коштів на Особовому рахунку або до моменту досягнення Граничної суми.

**7.13.** У разі, якщо оплата Послуг здійснюється після їх надання, Абонент зобов'язаний здійснити оплату нарахованої до сплати суми до 20 числа місяця, наступного за розрахунковим. У разі, якщо Абонент, який здійснює оплату Послуг за виставленими Оператором рахунками, до 15 числа місяця, наступного за розрахунковим, не отримує рахунок, він зобов'язаний звернутися до Оператора для отримання інформації про належну до сплати суму та здійснити оплату до 20 числа місяця, наступного за розрахунковим.

**7.14.** Моментом оплати Послуг Оператора Абонентом розуміється момент зарахування грошових коштів на поточний рахунок Оператора.

**7.15.** Порядок оплати Інсталяційних робіт визначається у відповідному Замовленні, яким замовляється виконання таких робіт.

**7.16.** Тарифні плани або умови окремих Послуг можуть передбачати необхідність сплати Абонентом Гарантійного внеску. Гарантійний внесок сплачується до укладення Договору або підключення окремої Послуги та є способом забезпечення виконання зобов'язань Абонента за укладеним Договором. При розірванні Договору за наявності непогашеної заборгованості Абонента Оператор має право використати Гарантійний внесок для погашення заборгованості Абонента, після чого його залишок повертається Абоненту у 30-денний строк з моменту припинення дії Договору.

**7.17.** За рішенням Оператора розмір Гарантійного внеску може бути змінено або Абонент може бути звільнений від його сплати.

**7.18.** Оператор має право встановлювати розмір одиниці тарифікації своїх Послуг. Одиниця тарифікації послуг телефонного зв'язку встановлюється рівною одній секунді, за виключенням дзвінків під час надання Послуги роумінгу, інтервал тарифікації яких визначає Роумінг-партнер на підставі відповідного договору з Оператором. Тарифікація передачі неголосової інформації встановлюється побайтно або поштучно. Одиниця тарифікації вказується в кожному Тарифному плані або тарифі на окрему Послугу.

**7.19.** Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший. У разі наявності такої плати, тарифи за зміну Тарифного плану вказуються в умовах того Тарифного плану, на який здійснюється зміна (перехід).

**7.20.** Надання Абоненту деталізованої інформації про нараховану до оплати суму здійснюється на постійній основі за допомогою Системи самообслуговування. Контрактний Абонент та Корпоративний Абонент раз на місяць додатково отримує деталізовану інформацію про нараховану до сплати суму поштою (у тому числі електронною) у разі, якщо це передбачено Договором.

**7.21.** Оператор може надавати Абоненту знижки на оплату Послуг та встановлювати умови їх надання. Умови надання знижки, якщо такі встановлені Оператором, вказуються на Інтернет-сайті, або у відповідних Замовленнях або у окремо підписаній Сторонами додатковій угоді до Договору або надаються в рамках програми лояльності, умови якої встановлюються Оператором в т.ч. надаються при замовленні абонентом визначеного Оператором переліку Послуг (Додаткових послуг). У випадку, якщо умови надання знижок не будуть дотримані, у тому числі, внаслідок припинення дії Замовлення або Договору (не з вини Оператора), Оператор скасовує надані знижки, а Абонент внаслідок цього на вимогу Оператора повинен сплатити останньому суму коштів, що дорівнює розміру наданих знижок у вигляді оплати неоплаченої вартості Послуг. Про необхідність такої оплати Абонент інформується за допомогою Системи самообслуговування. Оплата має бути здійснена протягом 7 днів з моменту скасування Оператором знижки. Надані Знижки, стають недоступними після спливу встановленого строку їх дії в т.ч. спливу строку програми лояльності, в рамках яких надаються такі знижки..

**7.22.** Повернення Абоненту коштів внаслідок ненадання Послуг, надання Послуг неналежної якості, а також у інших спірних випадках здійснюється Оператором після розгляду звернення Абонента на повернення коштів. У разі згоди Оператора, повернення коштів Абоненту повинне бути здійснене у 30-денний строк через банківську установу, визначену Оператором чи з використанням фінансових послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні системи

та переказ коштів, з урахуванням застережень визначених абзацами 12, 13 пункту 76 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених Постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 року. У разі незгоди Оператора повернути кошти, спір про повернення коштів може бути вирішено у судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

**7.23.** У разі припинення дії Договору Абонент зобов'язаний погасити заборгованість за спожиті Послуги протягом 15 днів з моменту припинення дії Договору. У разі, якщо на момент припинення дії Договору на Особовому рахунку Абонента після погашення заборгованості за спожиті Послуги залишаються невикористані кошти, Оператор повертає їх у порядку, визначеному Умовами.

**7.24.** Встановлені законодавством пільги надаються з дня звернення Абонента та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

**8.1.** За неналежне виконання або невиконання Умов та Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства, Договору та Умов (у тому числі, у формі відшкодування збитків). Зокрема, Абонент несе відповідальність відповідно до пункту 37 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р., а Оператор відповідно до пункту 40 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.

**8.2.** У разі прострочення Абонентом оплати Послуг Оператора, останній має право вимагати від Абонента сплати пені у розмірі облікової ставки НБУ від несплаченої у строк суми за кожен день прострочення. У такому випадку вимога Оператора про сплату пені може бути пред'явлена шляхом включення суми пені до суми наступної оплати за Послуги або шляхом виставлення окремої претензії. При включенні суми пені до суми наступної оплати за Послуги, сума пені зазначається у деталізованій інформації про нараховану до сплати суму окремим рядком.

**8.3.** Строк позовної давності щодо вимог про стягнення пені встановлюється у 3 роки. Нарахування пені здійснюється протягом всього часу існування заборгованості Абонента перед Оператором.

**8.4.** Тимчасове припинення або обмеження надання Оператором послуг, яке здійснене Оператором відповідно до Умов, Договору або законодавства, не зупиняє строк нарахування пені та не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за спожиті Послуги.

**8.5.** У разі порушення Корпоративним Абонентом встановлених Умовами положень щодо недопустимості дострокового розірвання Договору та/або Замовлення, що передбачають виконання Інсталяційних робіт, а також у випадку безпідставної відмови від прийняття виконаних Оператором Інсталяційних робіт, такий Абонент зобов'язаний відшкодувати Оператору збитки, пов'язані з таким порушенням, та додатково сплатити йому штраф у розмірі 10% від вартості Інсталяційних робіт, від прийняття яких відмовився Абонент або прийняття яких стало неможливим внаслідок дострокового розірвання Абонентом Договору або Замовлення.

**8.6.** У разі, якщо Оператор не може виконати Інсталяційні роботи внаслідок дій або бездіяльності Абонента (відсутність доступу у приміщення, у якому повинні виконуватися Інсталяційні роботи, невідповідність такого приміщення умовам надання Послуг або умовам використання обладнання, що встановлюється Оператором (вологість, пожежна небезпека тощо), ненадання Абонентом вихідних даних (конфігурації), тощо) Оператор має право відмовитися від виконання Інсталяційних робіт та вимагати від Абонента відшкодування збитків, понесених Оператором у зв'язку з неможливістю виконання/закінчення Інсталяційних робіт.

**8.7.** У разі втрати, пошкодження Абонентом телекомунікаційного обладнання Оператора у 10-денний строк з моменту закінчення погодженого Сторонами строку користування зазначеним телекомунікаційним обладнанням, Абонент зобов'язаний відшкодувати Оператору вартість втраченого, пошкодженого або неповернутого своєчасно телекомунікаційного обладнання. Повернення вказаного телекомунікаційного обладнання має здійснюватися у будь-якому з Центрів обслуговування.

**8.8.** У разі прострочення повернення Абонентом у 10-денний строк з моменту закінчення погодженого Сторонами строку користування отриманого від Оператора телекомунікаційного обладнання, Абонент також зобов'язаний сплатити на вимогу Оператора неустойку у розмірі 1% від вартості простроченого до повернення телекомунікаційного обладнання за кожний день прострочення.

## **9. СКОРОЧЕННЯ ПЕРЕЛІКУ (ОБМЕЖЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГ, ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ АБО ПРИПИНЕННЯ ЇХ НАДАННЯ**

**9.1.** Надання Послуг може бути обмежене (перелік Послуг - скорочений) або тимчасово припинене у наступних випадках:

**9.1.1.** за заявою Абонента на строк, вказаний Абонентом, але не більше 12 місяців. За бажанням Абонента відновлення



надання Послуг може бути здійснено раніше вказаного ним у заяві строку тимчасового припинення надання Послуг. При цьому сплачена за тимчасове припинення надання Послуг плата корегуванню не підлягає, окрім випадків, якщо вона нараховується на помісячній основі;

**9.1.2.** у разі порушення Абонентом встановлених Умовами обмежень при користуванні Послугами. Надання Послуг у такому випадку обмежується або тимчасово припиняється на період до усунення Абонентом виявлених Оператором порушень;

**9.1.3.** у разі виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження Мережі, капітальних, профілактичних, ремонтних, планових або інших робіт, виконання яких унеможливорює надання Послуг. Надання Послуг у такому випадку обмежується або тимчасово припиняється на період проведення відповідних робіт;

**9.1.4.** у разі закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми (при наданні Послуг на умовах попередньої оплати). Надання Послуг у такому випадку обмежується або тимчасово припиняється до моменту поповнення Абонентом свого Особового рахунку. Під час надання Послуги роумінгу, зважаючи на технічні особливості міжоператорського обміну інформацією про спожиті Абонентом Послуги, надання Послуг може бути не припинене або припинене з певною затримкою у разі закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми;

**9.1.5.** у разі некористування Абонентом рухомого (мобільного) зв'язку або Абонентом Послуги «Прямий номер» протягом 3 місяців Послугами, що надаються за Тарифними планами, які не передбачають здійснення періодичних платежів;

**9.1.6.** при відсутності технічної можливості продовження надання Послуг, зокрема, внаслідок випадку, непереборної сили або істотної зміни обставин. У таких випадках надання Послуг обмежується або призупиняється до моменту припинення дії обставин, які викликали обмеження або тимчасове припинення надання Послуг;

**9.1.7.** у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного стану, а також у інших випадках, передбачених законодавством або Договором. У таких випадках надання Послуг може обмежуватися або призупинятися до моменту припинення дії обставин, які викликали обмеження або тимчасове припинення надання Послуг.

**9.2.** Надання Послуг може бути припинено у наступних випадках:

**9.2.1.** у разі порушення Абонентом встановлених Договором обмежень при користуванні Послугами;

**9.2.2.** у разі, якщо Абонент передплаченого зв'язку, якому надання Послуг рухомого (мобільного) зв'язку було обмежено або тимчасово припинено внаслідок відсутності оплати (або у зв'язку з некористуванням Послугами), не поповнить свій Особовий рахунок протягом 12 місяців з моменту зазначеного обмеження або тимчасового припинення надання Послуг (якщо умовами Тарифного плану не буде визначено інший строк). Під поповненням рахунку у цьому пункті розуміється поповнення вищевказаним Абонентом Особового рахунку за допомогою Карток поповнення рахунку на будь-яку суму, або поповнення Особового рахунку за допомогою інших способів оплати на суму не меншу, ніж 40 гривень;

**9.2.3.** у разі, якщо Абонент рухомого (мобільного) зв'язку не відновить користування Послугами протягом 30 календарних днів з моменту обмеження або тимчасового припинення їх надання у зв'язку з некористуванням такими Послугами;

**9.2.4.** у разі якщо Абонент послуги «Домашній Інтернет», надання Послуг якому було обмежено або тимчасово припинено внаслідок закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми, не поповнить свій Особовий рахунок протягом 3 місяців з моменту зазначеного обмеження або тимчасового припинення надання Послуг;

**9.2.5.** у разі, якщо Оператор протягом 60 днів не зможе відновити надання Послуг, надання яких було обмежено або тимчасово припинено внаслідок випадку, дії непереборної сили, істотної зміни обставин або інших обставин, передбачених законодавством або Договором;

**9.2.6.** у разі, якщо Контрактний Абонент або Корпоративний Абонент рухомого (мобільного) зв'язку, надання Послуг якому було обмежено або тимчасово припинено внаслідок закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми, не поповнить свій Особовий рахунок протягом 60 днів з моменту зазначеного обмеження або тимчасового припинення надання Послуг на суму, що забезпечить позитивний баланс його Особового рахунку;

**9.2.7.** у разі, якщо Корпоративний Абонент, який отримує Послуги на умовах наступної оплати, не погасить заборгованість протягом місяця після зазначеного у попередженні строку оплати;

**9.2.8.** з інших підстав, передбачених у Договорі, Умовах або законодавстві.

**9.3.** При тимчасовому припиненні або обмеженні надання Абоненту послуг рухомого (мобільного) зв'язку за Договором, відповідно до якого Абонент користується номером рухомого (мобільного) зв'язку, на який здійснюється переадресація при наданні Послуги «Прямий номер», надання Послуги «Прямий номер» призупиняється до моменту відновлення надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Сплачена Абонентна плата (якщо таку передбачає Тарифний план) перерахунку та поверненню у такому випадку не підлягає.

## **10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЙОГО ПРИПИНЕННЯ**

- 10.1.** Договір вважається укладеним у момент, визначений розділом «Види договорів та порядок їх укладення» Умов та діє протягом 50 років, якщо у Договорі не вказано інше.
- 10.2.** Договір припиняє свою дію:
- 10.2.1.** при закінченні строку дії Договору;
- 10.2.2.** у момент припинення надання Оператором усіх Послуг за Договором (у тому числі внаслідок виникнення або існування заборгованості Абонента за надані Послуги). При цьому, у разі, якщо Договір з Абонентом передплаченого зв'язку буде припинено у зв'язку з відсутністю оплати Послуг рухомого (мобільного) зв'язку, Абонент протягом 31 дня з моменту припинення Договору може скористатися Послугою відновлення номеру (відновлення дії Договору), замовивши таку Послугу та поповнивши після цього свій Особовий рахунок протягом 7 днів з моменту замовлення Послуги відновлення номеру. У момент поповнення Особового рахунку з Абонента стягується плата за Послугу відновлення номеру, якщо така встановлена Оператором. Після поповнення Особового рахунку Абонент повинен здійснити платний вихідний виклик. У разі, якщо після поповнення Особового рахунку Абонент не здійснить жодного платного вихідного виклику, Договір з таким Абонентом буде припинено в односторонньому порядку Оператором на 8-й день після замовлення Послуги відновлення номеру. Оператор надає Абоненту Послугу відновлення номеру не більше трьох разів щодо кожного окремого телефонного номеру рухомого (мобільного) зв'язку;
- 10.2.3.** з ініціативи Абонента (з урахуванням обмежень, передбачених п. 10.5 Умов). При цьому Абонент повинен оформити та подати Оператору відповідну заяву про розірвання Договору у Центрі обслуговування або надіслати її на поштову адресу Оператора з додержанням вимог законодавства про електронні документи та електронний документообіг;
- 10.2.4.** з ініціативи Оператора якщо виявиться, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є недостовірними; якщо Абонент має непогашену заборгованість перед Оператором за раніше укладеним Договором і ця обставина буде виявлена після укладення нового Договору, а також у випадку якщо виявиться, що представник Абонента, що укладав Договір від імені Абонента, діяв з перевищенням повноважень, що пізніше не було схвалено Абонентом;
- 10.2.5.** внаслідок анулювання, недійсності, закінчення строку дії ліцензії на відповідний вид діяльності у сфері телекомунікацій чи на право користування радіочастотним ресурсом (у разі, якщо це перешкоджає подальшому наданню усіх Послуг за Договором).
- 10.3.** Договір на Послугу «Прямий номер» припиняє свою дію у момент припинення дії Договору, відповідно до якого Абонент користується номером рухомого (мобільного) зв'язку, на який здійснюється переадресація вхідних викликів при наданні Послуги «Прямий номер».
- 10.4.** У разі наміру Контрактного абонента припинити дію Договору він зобов'язаний письмово попередити Оператора про таке припинення не менше, ніж за 5 (п'ять) календарних днів до дати припинення Договору.
- 10.5.** У разі припинення дії Договору Сторони здійснюють взаємні розрахунки у порядку, визначеному Умовами.
- 10.6.** Кожна зі Сторін має право припинити дію окремого Замовлення на послуги фіксованого зв'язку, письмово повідомивши про це іншу Сторону не менше ніж за 30 днів до дати припинення. Дія Договору та/або Замовлення, за яким ще не виконані Інсталяційні роботи, може бути припинена Абонентом лише у випадку прострочення Оператором з вини останнього строку виконання Інсталяційних робіт більше ніж на 60 днів, а Оператором - лише у випадку встановлення у процесі виконання Інсталяційних робіт відсутності технічної можливості їх успішного закінчення. Абонент не може відмовитися від прийняття виконаних Інсталяційних робіт, мотивуючи це їх простроченням у разі, якщо до моменту закінчення робіт Абонент не повідомив Оператора про припинення дії Договору та/або Замовлення внаслідок прострочення виконання Оператором Інсталяційних робіт.
- 10.7.** Припинення дії Договору не означає припинення дії згоди Абонента на обробку персональних даних. Відкриття згоди Абонента на обробку персональних даних здійснюється у порядку встановленому у «Кодексі поведінки при роботі з персональними даними у ПрАТ «Київстар».
- 10.8.** Оператор за заявою Абонента може відновити дію Договору з Абонентом передплаченого зв'язку на послуги мобільного зв'язку, припиненого внаслідок припинення надання Послуг у зв'язку з порушенням Абонентом встановлених Умовами обмежень при користуванні Послугами, якщо на момент розгляду Оператором заяви Абонента, відповідний абонентський номер не присвоєний іншому Абоненту.

## 11. ІНШІ УМОВИ

**11.1.** Згідно із законодавством про телекомунікації та звернення громадян, а також відповідно до цих Умов, у разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши у довідково-інформаційний центр Оператора або звернутися у Центр обслуговування з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також адресу, на яку необхідно надати відповідь на заяву. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі, якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити

ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

**11.2.** При викраденні у Абонента Ідентифікаційної картки, йому рекомендується відразу звернутися у довідково-інформаційний центр Оператора або у Центр обслуговування з повідомленням про викрадення, після чого Оператор заблокує викрадену Ідентифікаційну картку з метою зменшення або недопущення виникнення збитків Абонента. У блокуванні Ідентифікаційної картки Оператор може відмовити у разі, якщо з Абонентом було попередньо узгоджено інший порядок блокування, якщо Абонент не зможе підтвердити належність йому втраченої Ідентифікаційної картки (згідно з процедурами Оператора), а також у випадку, якщо телефонні номери, з яких надійшло повідомлення про необхідність блокування Ідентифікаційної картки, раніше були визначені Оператором такими, з яких, ймовірно, здійснюють шахрайські дії відносно Оператора або інших Абонентів.

**11.3.** При підключенні та подальшому наданні Абоненту Послуги «Домашній Інтернет» налаштування кінцевого обладнання Абонента (у тому числі WiFi-роутера) є окремою платною Додатковою послугою Оператора, якщо умови Послуги «Домашній Інтернет» не передбачають інше.

**11.4.** Абонент вважається таким, що не надав свою згоду на опублікування у призначених до оприлюднення телефонних довідниках інформації про своє прізвище, ім'я та по батькові (для юридичних осіб - найменування), адресу та номер телефону, якщо не подав Оператору відповідну письмову заяву у Центрі обслуговування.

**11.5.** У відповідності до Закону України «Про захист персональних даних» Абонент надає свою необмежену строком згоду на обробку персональних даних з одночасним внесенням та зберіганням в базі персональних даних ПрАТ «Київстар». Такі персональні дані серед іншого містять, але не обмежуються: інформацію, отриману при укладанні Договору (з документів, що оформлюються при укладанні) або реєстрації Абонента в системах ПрАТ «Київстар», інформацію щодо мережевих ідентифікаторів при наданні телекомунікаційних послуг, інформацію щодо строків оплати за надані послуги, інформацію про надані телекомунікаційні послуги та телекомунікаційну поведінку, та інше. Одночасно, Абонент надає згоду на передачу (у тому числі до інших країн) своїх персональних даних третім особам. Зазначені в цьому пункті дії можуть бути здійснені у відповідності з чинним законодавством, розміщеним на Інтернет-сайті за посиланням [https://kyivstar.ua/uk/about/important\\_data](https://kyivstar.ua/uk/about/important_data) «Кодексом поведінки при роботі з персональними даними у ПрАТ «Київстар» та з неухильним забезпеченням захисту Ваших персональних даних для цілей належного обслуговування Абонента та виконання Договору, зокрема, але не виключно, для: належної і якісної експлуатації та обслуговування телекомунікаційної мережі, організації стягнення дебіторської заборгованості Абонента і відступлення права вимоги до Абонента третім особам, представництва інтересів Оператора третіми особами в органах державної влади і місцевого самоврядування, належного надання телекомунікаційних послуг, здійснення поштових відправлень й інформаційних розсилок Абонентам/споживачам, забезпечення функціонування мобільних застосунків якими ви користуєтеся, в історичних і статистичних цілях, тощо. Там де це можливо, Оператор здійснює обробку персональних даних Абонентів анонімізовано або знеособлено, що забезпечує неможливість ідентифікації Абонента за допомогою таких даних. Абонент погоджується, що строк зберігання персональних даних визначених цим пунктом складає не менше ніж строк необхідний для забезпечення цілей визначених цим пунктом та додатково строк загальної позовної давності з моменту припинення надання послуг. Обробка персональних даних Абонента поза строком визначеним у цьому пункті можлива лише в історичних та статистичних цілях з обов'язковою анонімізацією таких даних.

**11.6.** Оператор здійснює реєстрацію податкової накладної з дотриманням норм Податкового кодексу України, які діють на дату виникнення податкового зобов'язання. Корпоративний Абонент платник ПДВ отримує зареєстровану податкову накладну шляхом надсилання запиту до Єдиного реєстру податкових накладних.

**11.7.** Спори, що можуть виникнути між Сторонами в процесі виконання, зміни чи розірвання Договору і які Сторони не змогли врегулювати шляхом переговорів, вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

## 12. КОНТАКТИ

### 12.1. Контакти Оператора:

Приватне акціонерне товариство «Київстар»  
Місцезнаходження: вул. Дегтярівська, 53, м. Київ, Україна, 03113  
Контактний телефон: (0 800) 300 460; (044) 209 0070  
Код ЄДРПОУ 21673832  
Поштова адреса: 03113, м. Київ, вул. Дегтярівська, 53

### 12.2. Контакти Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:

Контактний телефон НКРЗІ: (044) 278 9793

Поштова адреса НКРЗІ: вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001  
E-mail НКРЗІ: [office@nkrz.gov.ua](mailto:office@nkrz.gov.ua)