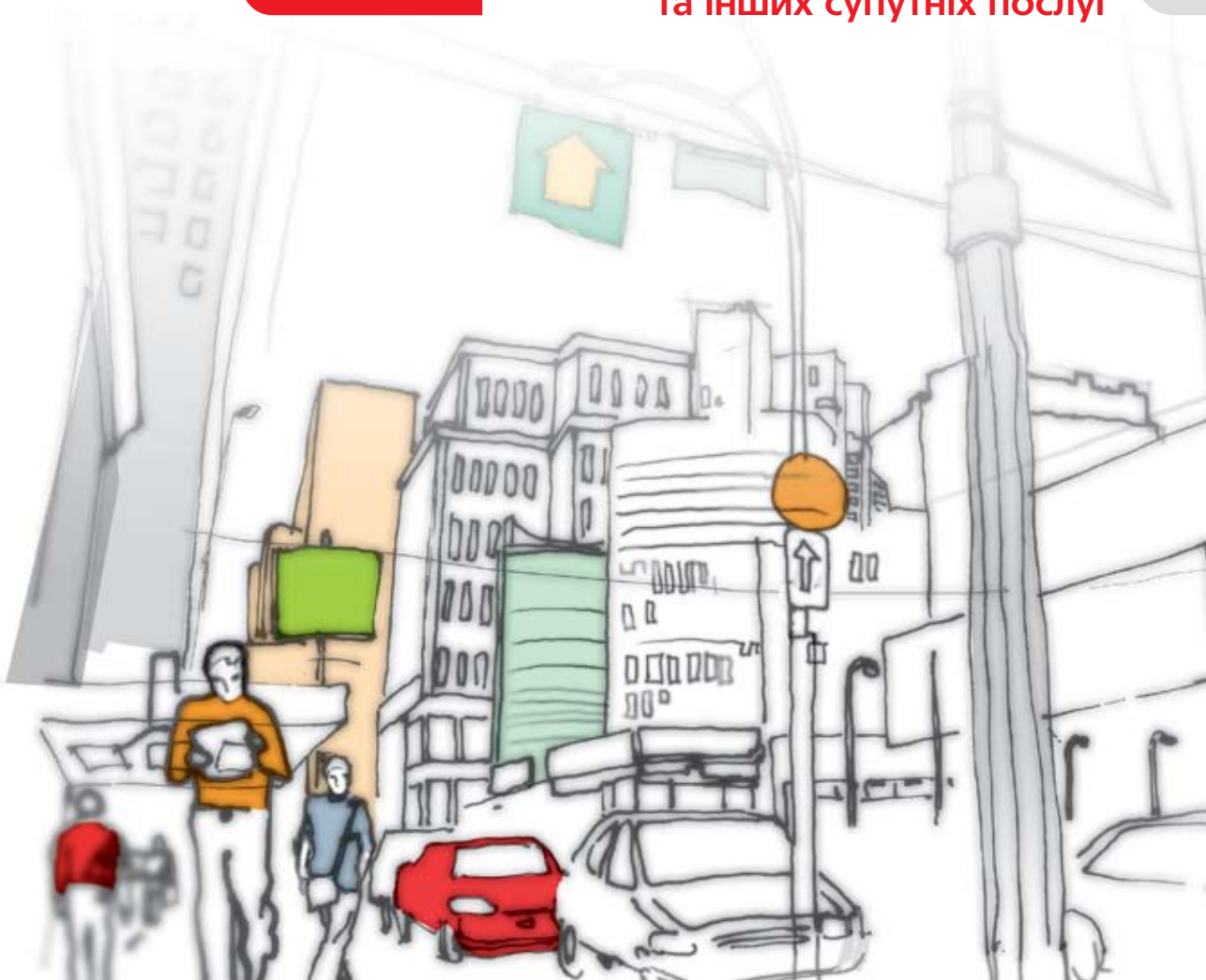


The logo for Utel, featuring the word "Utel" in a white, sans-serif font with a stylized 'U' that has a small upward-pointing arrow integrated into its top curve. The logo is set against a solid red rectangular background.

Utel

**Правила надання та отримання
послуг рухомого (мобільного)
з'язку філії «Utel»
та інших супутніх послуг**



1 Загальні положення

- 1.1 Правила надання та отримання послуг рухомого (мобільного) зв'язку «Утел» та інших супутніх послуг (надалі – «Правила»), прийняті у відповідності до Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р. за № 1280-IV (з наступними змінами та доповненнями), Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-XII (з наступними змінами та доповненнями) та інших нормативно-правових актів України.
- 1.2 Правила визначають основні умови та порядок користування послугами мобільного зв'язку стандарту IMT-2000 CDMA (UMTS/WCDMA) (надалі UMTS), які надаються ВАТ «Укртелеком» (надалі – «Оператор»), в особі філії «Утел», та іншими супутніми послугами. Правила регулюють відносини між Оператором та Споживачем, права та обов'язки сторін, порядок укладення та припинення дії договору, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо.
- 1.3 Правила, зміни та доповнення до них, затверджуються Оператором та оприлюднюються в засобах масової інформації або доводяться до відома Споживачів іншим чином, в тому числі шляхом розміщення в мережі Інтернет.
- 1.4 Положення цих Правил є складовою частиною укладеного між Оператором та Споживачем Договору, незалежно від його форми, виду та порядку укладення. Підпис Споживача в Договорі, або укладання договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Споживачем з цими Правилами, цінами та Тарифами на Послуги, про взяття Споживачем зобов'язань щодо виконання умов укладеного Договору та цих Правил.

2 Терміни та визначення

- 2.1 У цих Правилах, Тарифах, Договорах, Додаткових угодах, якщо не зазначено інше, терміни та визначення вживаються у такому значенні:
- 2.1.1 **Абонент** – Споживач, за умовами письмового Договору з яким передбачається підключення до Телекомунікаційної мережі Оператора Кінцевого обладнання, яке перебуває у власності або користуванні Споживача.
- 2.1.2 **Абонентський номер** – номер, який присвоюється Споживачу Оператором на підставі цих Правил та укладеного Договору для ідентифікації кінцевого обладнання в телекомунікаційній мережі Оператора.
- 2.1.3 **Авансова система оплати** – умови розрахунків між Споживачем та Оператором за Послуги, відповідно до якої Споживач вносить попередню оплату на свій особовий рахунок Послуг, які будуть надані в майбутньому. Надання Послуг за авансовою системою оплати здійснюється в межах суми внесеного авансу, якщо за рішенням Оператора не передбачено інше.
- 2.1.4 **Договір** – домовленість між Оператором та Споживачем, спрямована на встановлення, зміну або припинення прав та обов'язків, пов'язаних з отриманням Послуг, незалежно від форми, порядку та способу укладання.
- 2.1.5 **Додаткові Послуги** – послуги Оператора, які нерозривно пов'язані технологічно з послугами рухомого (мобільного) зв'язку та іншими основними телекомунікаційними послугами. Перелік Додаткових Послуг встановлює Оператор.
- 2.1.6 **Зона покриття** – територія, на якій радіоелектронні засоби телекомунікаційної мережі Оператора, або його роумінг-партнерів, забезпечують можливість користуватися послугами рухомого (мобільного) зв'язку.
- 2.1.7 **Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для забезпечення доступу до Послуг (USIM-карта, мобільний телефон стандарту UMTS, UMTS-карта, факс, модем, комп'ютер тощо).
- 2.1.8 **Кредитна система оплати** – умови розрахунків між Споживачем та Оператором відповідно до якої Споживач вносить плату за надані Послуги після закінчення розрахункового періоду.
- 2.1.9 **Обов'язковий платіж** - виражений в грошовій формі розмір платежу, в межах якого здійснюється надання замовлених Споживачем Послуг певного виду та обсягу. Обов'язковий платіж підлягає оплаті Споживачем незалежно від обсягу фактично отриманих Послуг. Розмір обов'язкового платежу та умови його використання для певного виду та обсягу Послуг зазначаються в Тарифах та/або Договорі. Тарифами та Договором може бути передбачено періодичне (щомісячне) внесення обов'язкового платежу (**Щомісячний обов'язковий платіж**).
- 2.1.10 **Оператор** – Відкрите Акціонерне Товариство «Укртелеком», яке надає Послуги на підставі відповідних ліцензій, згідно з законодавством України, цими Правилами, Тарифами та укладеними Договорами.
- 2.1.11 **Особовий рахунок Споживача** – індивідуальний номер, зареєстрований за Споживачем в автоматичній системі розрахунків Оператора на підставі укладеного Договору.
- 2.1.12 **Послуги** – послуги рухомого (мобільного) зв'язку стандарту UMTS, а також Супутні та Додаткові послуги, які надаються Оператором, залежно від технічних можливостей останнього, та які спрямовані на задоволення потреб Споживачів.
- 2.1.13 **Послуги з роумінгу** – визначений Роумінг-партнером, залежно від технічних можливостей, та погоджений з Оператором перелік та вартість основних та пов'язаних з ним додаткових телекомунікаційних послуг, які надаються Споживачу в телекомунікаційних мережах Роумінг-партнерів.
- 2.1.14 **Початковий платіж** – платіж, який оплачується Споживачем перед початком надання Послуг і свідчить про замовлення Споживачем певного обсягу та виду Послуг, відповідно до умов укладеного Договору та Тарифів.
- 2.1.15 **Припинення дії Договору** – припинення прав та обов'язків Оператора та Споживача щодо надання Послуг в порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Правилами.

- 2.1.16 **Рахунок** – документ, що надається Споживачу Оператором у випадках, передбачених Договором та/або цими Правилами, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих протягом відповідного Розрахункового періоду Послуг, а також інші відомості відповідно до вимог чинного законодавства.
- 2.1.17 **Рівень кредитування та/або заборгованості** (кредитний ліміт) – виражений в національній валюті України та встановлений за рішенням Оператора розмір кредитування та/або заборгованості з оплати Послуг, в межах якого можуть надаватись Послуги.
- 2.1.18 **Розрахунковий період** – визначений Оператором проміжок часу, за який проводяться розрахунки за надані Споживачам Послуги та/або виставляються рахунки. Якщо Тарифами, Правилами, Договором або в інший спосіб не визначено Оператором інше, розрахунковий період встановлюється з першого по останнє число календарного місяця.
- 2.1.19 **Роумінг** – додаткова платна послуга, яка полягає в забезпеченні Оператором можливості надання телекомунікаційної послуги із збереженням початкової реєстрації Споживача в Телекомунікаційній мережі Оператора в разі користування Послугами з роумінгу як у межах України (**національний роумінг**), так і за її межами (**міжнародний роумінг**).
- 2.1.20 **Роумінг-партнери** – оператори рухомого (мобільного) зв'язку, як резиденти, так і нерезиденти, з якими Оператором укладено договори про роумінг.
- 2.1.21 **Рухомий (мобільний) зв'язок** – електрозв'язок із застосуванням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із споживачів може вільно переміщатися в межах телекомунікаційної мережі, зберігаючи єдиний унікальний ідентифікаційний номер мобільної станції (Абонентський номер).
- 2.1.22 **Споживач** – фізична чи юридична особа (у тому числі іноземна юридична особа, а також громадянин, який здійснює підприємницьку діяльність без створення юридичної особи і в установленому порядку набув статус суб'єкта підприємницької діяльності), що замовляє та/або отримує Послуги для власних потреб.

- 2.1.23 **Спам** - не замовлені попередньо Споживачами електронні повідомлення, що можуть передаватись телекомунікаційною мережею, які або є масовими, або в яких не наведено достовірні відомості про повну назву, власну пошту чи електронну адресу замовника чи відправника цих повідомлень, або подальше отримання яких Споживач не може припинити шляхом інформування про це замовника чи відправника.
- 2.1.24 **Супутні послуги** – інші послуги, (крім основних та додаткових послуг рухомого (мобільного) зв'язку), які Оператор, залежно від технічної можливості, може надавати Споживачам.
- 2.1.25 **Тарифи** – затвержені Оператором та чинні на момент надання Послуги ціни, тарифи та/або тарифні плани на Послуги, що надаються за укладенням Договором.
- 2.1.26 **Телекомунікаційна карта (ваучер)** - засіб, що дає Споживачу можливість доступу до заздалегідь визначеного переліку та/або обсягу Послуг і може застосовуватись як платіжний засіб для оплати Послуг.
- 2.1.27 **Трафік** – потік інформації (мова, аудіо, факсимільні сигнали, відео, дані в двійковій системі, а також сигнали управління, які необхідні під час встановлення або завершення з'єднання), що передаються телекомунікаційною мережею, лінією або каналом зв'язку.
- 2.1.28 **Унікальний пароль (PIN-код)** - персональний секретний код Споживача, що служить для обмеження доступу до USIM-карти Споживача та його кінцевого обладнання.
- 2.1.29 **UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)** – стандарт телекомунікаційної системи зв'язку третього покоління.
- 2.1.30 **USIM-карта** – фізичний модуль ідентифікації Кінцевого обладнання Споживача стандарту UMTS у телекомунікаційній мережі Оператора, який дає Споживачу можливість доступу до заздалегідь визначеного обсягу Послуг Оператора та на умовах, визначених чинним законодавством, укладенням Договором та цими Правилами.
- 2.2 Інші терміни та визначення, що вживаються в цих Правилах, визначаються відповідно до Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р. за № 1280-IV (з наступними змінами та доповненнями) та інших законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів України.

3 Права та обов'язки Споживача

3.1 Споживач має право:

- 3.1.1 Обирати та замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються Оператором, отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, цих Правил, затверджених Оператором Тарифів та вимог чинного законодавства з урахуванням технічних особливостей кінцевого обладнання Споживача, та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам Телекомунікаційної мережі Оператора, зокрема стандарту UMTS.
- 3.1.2 Отримувати від Оператора інформацію про зміст, обсяг, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, чи будь яку іншу інформацію стосовно взаємовідносин Оператора та Споживача.
- 3.1.3 Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати пакети Послуг або обраний Тарифний план, якщо це не суперечить умовам Договору, на підставі власної заяви та при наявності технічних можливостей Оператора.
- 3.1.4 У випадку відсутності заборгованості за будь-яким зобов'язаннями перед Оператором отримувати від Оператора невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг (крім суми початкового платежу, внесеного Споживачем при підключенні до мережі Оператора та внесених Споживачем сум обов'язкових щомісячних платежів, передбачених Тарифами) у випадках і в порядку, визначених Договором, цими Правилами та у відповідності до вимог чинного законодавства України.
- 3.1.5 Тимчасово призупиняти отримання Послуг за власним бажанням у випадках і порядку, передбаченому укладеним Договором та цими Правилами.
- 3.1.6 Відмовитись від отримання послуг в порядку, встановленому Договором та цими Правилами письмово попередивши про це Оператора. Це право Споживача може бути реалізовано у випадку відсутності його заборгованості перед Оператором.

3.1.7 Ознайомлюватися з документами, розміщеними у «Куточку Споживача», а також з документами, що підтверджують повноваження представника Оператора, який підписує Договір.

3.2 Споживач зобов'язаний:

- 3.2.1 Ознайомитись з Договором, умовами надання обраних Послуг, цих Правил, дотримуватися та виконувати їх вимоги, а також вимоги Закону України «Про телекомунікації», інших законодавчих актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.
- 3.2.2 Своєчасно оплачувати рахунки за отримані Послуги, відповідно до порядку розрахунків, встановлених Оператором.
- 3.2.3 Своєчасно повідомляти Оператора про зміну будь-яких своїх реквізитів із наданням нових даних, втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, що пов'язана із наданням та отриманням Послуг.
- 3.2.4 Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційної мережі Оператора, ускладнювати чи робити неможливим надання Послуг іншим Споживачам.
- 3.2.5 Якщо Споживач передав своє кінцеве обладнання без згоди Оператора у користування третім особам, відповідальним за користування Послугами та за своєчасну оплату рахунків залишається Споживач.
- 3.2.6 Не виконувати будь-які дії (програмування, модернізацію USIM-карт, підключення до мережі будь якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування телекомунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для операторів телекомунікацій, так і для інших Споживачів.
- 3.2.7 Не використовувати технічні можливості телекомунікаційної мережі, надані оператором з метою доступу до Послуг, для направлення на телекомунікаційну мережу Оператора Трафіку з інших телекомунікаційних мереж, в тому числі мереж передавання даних.

- 3.2.8 Використовувати для підключення до мережі Оператора кінцеве обладнання, що відповідає вимогам нормативно-правових документів у сфері телекомунікацій.
- 3.2.9 Не допускати використання на комерційній основі можливості телекомунікаційної мережі Оператора, а також Кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам.
- 3.2.10 Не вчиняти, а також не допускати вчинення іншими особами будь-яких дій, які заважають роботі інших Споживачів або нормальному функціонуванню обладнання Оператора, використовуючи Послуги або інші технологічні можливості телекомунікаційної мережі Оператора або Кінцевого обладнання.
- 3.2.11 Не розсилати, а також не допускати вчинення іншими особами розсилання Спаму.
- 3.2.12 Не використовувати будь-які комутаційні пристрої (обладнання типу GSM шлюз) для комутації/маршрутизації вхідних та/або вихідних викликів за допомогою тонального набору сигналів, в тому числі для надання Послуг третім особам.
- 3.2.13 Зберігати документи, що пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.

4 Права та обов'язки оператора

4.1 Оператор має право:

- 4.1.1 Самостійно визначати перелік Послуг, в тому числі Додаткових та Супутніх, що надаються Споживачам.
- 4.1.2 Встановлювати та змінювати тарифи на телекомунікаційні Послуги, що ним надаються (крім тарифів, які згідно із Законом, підлягають державному регулюванню).
- 4.1.3 Встановлювати та змінювати зони покриття телекомунікаційної Мережі та перелік роумінг партнерів без попередження Споживачів.
- 4.1.4 Скорочувати перелік або припиняти надання Послуг у разі порушення Споживачем вимог цих Правил, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.
- 4.1.5 Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні мережі строком до п'яти діб раз на рік з метою покращення умов обслуговування споживачів.
- 4.1.6 Змінювати без згоди Споживача абонентські номери з технічних причин, у зв'язку із зміною плану нумерації своєї мережі, з попереднім його повідомленням не менше ніж за сім календарних днів до зміни.
- 4.1.7 Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадку наявності відомостей про заборгованість Споживача по будь-яким іншим зобов'язанням перед Оператором.

4.2 Оператор зобов'язаний:

- 4.2.1 Надавати Споживачу Послуги відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», інших актів законодавства, нормативних документів у сфері телекомунікацій та згідно з умовами затверджених Оператором Тарифів, укладеного Договору, цих Правил.

- 4.2.2 Надавати Послуги мобільного зв'язку у межах Зони покриття визначеної Оператором. Перелік, технічні характеристики та умови надання Послуг в мережах роумінг-партнерів Оператора можуть змінюватись в залежності від технічних можливостей таких мереж.
- 4.2.3 На письмовий запит надавати Споживачу інформацію про діючі тарифи, Правила, зміни та доповнення до них. Інформувати про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами, інформацію.
- 4.2.4 Попереджувати, при наявній можливості, Споживачів про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених Договором, цими Правилами.
- 4.2.5 На підставі заяви Споживача призупиняти надання Послуг.
- 4.2.6 Повідомляти Споживача про зміну реквізитів Оператора.
- 4.2.7 Інформувати Споживачів про значні аварії на телекомунікаційних мережах, що приводять до масового обмеження надання Послуг, та про орієнтовані строки усунення їх наслідків.
- 4.2.8 Оприлюднювати в засобах масової інформації, зокрема шляхом розміщення в мережі Інтернет, або доводити письмово до відома Споживачів відповідну інформацію про зміни Тарифів на Послуги не пізніше, ніж за 7 календарних днів до їх запровадження.
- 4.2.9 Розглядати письмові заяви Споживача, скарги та пропозиції та розглядати їх в порядку і терміни, передбачені чинним законодавством України.
- 4.2.10 Не розголошувати дані Споживачів, за винятком випадків, передбачених умовами укладеного Договору, цими Правилами користування та чинним законодавством України.
- 4.2.11 У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це Споживача не пізніше ніж за три місяці.

5 Умови та порядок укладення та виконання Договору про надання Послуг.

- 5.1 Надання Послуг здійснюється на підставі укладеного Договору та/або оплати замовлених Споживачем Послуги.
- 5.2 Договір укладається в письмовій формі, а також в інших формах, передбачених законодавством України. Договір вважається укладеним також і в тому випадку, коли дії Сторін свідчать про їх намір.
- 5.3 Фактичне отримання Споживачем тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Споживачем.
- 5.4 Договір укладається на строк з чітко зазначеною датою припинення або до настання певної події. Якщо інше не передбачено умовами Договору, та цими Правилами строк дії Договору, укладеного в письмовій формі, встановлюється до настання події – отримання однією з Сторін письмового повідомлення про припинення дії Договору. В такому випадку дія Договору вважається припиненою з моменту фактичного припинення надання Послуг, яке Оператор проводить протягом 7 днів з дня отримання такого повідомлення однією з Сторін.
- 5.5 Абонентський номер не є власністю Споживача та надаються йому виключно у користування на умовах та на термін дії Договору. USIM-карта та/або абонентський номер можуть бути передані від Абонента іншому Абоненту на підставі їх письмових заяв та згоди Оператора.
- 5.6 Договір в письмовій формі укладається одночасно із обранням певного Тарифного плану, який передбачає перелік Послуг та набуває чинності після його підписання Сторонами (їх уповноваженими представниками). Обов'язок Оператора з надання Послуг виникає не раніше активації наданого в користування Абонентського номера в телекомунікаційній мережі Оператора.
- 5.7 Для укладення Договору в письмовій формі Споживач за власним бажанням може звернутись до осіб в місцях продажу Послуг, надавши про себе необхідну інформацію та відповідний пакет документів:

5.7.1 Фізичні особи:

- Громадянин України, який досяг 18 років, надає діючий державний паспорт;
- Ідентифікаційний код фізичної особи;
- Іноземний громадянин надає діючий національний паспорт (або документ, що посвідчує особу) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетинання кордону України та інші документи, пов'язані із посвідченням законних підстав перебування на території України;
- Особа, яка укладає Договір від імені Споживача, повинна надати оригінал нотаріально оформленої довіреності на укладення такого виду Договору, оригінал свого паспорту, копію паспорта Споживача.

5.7.2 Юридичні особи:

- Свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи;
- Свідоцтво про реєстрацію платника податків;
- Свідоцтво про реєстрацію платника податку на додану вартість (або свідоцтво платника єдиного податку за ставкою в 10 %);
- Довідка про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, або витяг із торгового, судового чи комерційного реєстру для юридичних осіб-нерезидентів України;
- Відомості про банківські реквізити;
- Документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчена копія рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду, з правом підпису без довіреності, або оригінал довіреності із зазначенням паспортних даних обох осіб, терміном дії такої довіреності) та діючий паспорт громадянина України чи іноземної держави такої особи;

- Посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус, тощо, при укладенні Угоди мають пред'явити довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладення такого виду договору;
- Представництво, філія та інші відокремлені підрозділи мають надавати Довідки про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де має бути вказано право керівника такого суб'єкта на укладення такого виду договору або ним пред'являється довіреність головного підприємства на право укладення договору.

5.8 Оператор може вимагати надання інших документів.

5.9 Як фізичні, так і юридичні особи, повинні надати інформацію про фактичну адресу проживання/місцезнаходження з метою своєчасного отримування рахунків за надані Послуги, номер контактного телефону та іншу контактну інформацію для можливості зв'язку з ним у разі необхідності. Всі документи, передбачені для подачі Абонентом при укладенні Договору, надаються в оригіналі для пересвідчення представником Оператора в їх справжності та зняття відповідних копій. У разі неможливості надання оригіналів, надаються нотаріально засвідчені копії.

5.10 Оператор має право відмовити в наданні Послуг, або надання Послуг може бути припинено, а також Договір не може бути укладеним або не набере чинності у таких випадках:

5.10.1 Оператор не має технічної можливості надання доступу до телекомунікаційної Мережі в зазначених Абонентом місцях, або не може запропонувати необхідні споживачу Послуги.

5.10.2 Споживач не надає необхідних Оператору документів та інформації про себе в повному обсязі, передбаченому цими Правилами користування, або у Оператора є обґрунтовані сумніви в їх достовірності.

5.10.3 Абонент має заборгованість перед Оператором за раніше укладеними Договорами, або при наявності відомостей про неодноразове порушення договірних зобов'язань перед Оператором.

- 5.10.4 Абоненту не виповнилося 18 років чи Споживач визнаний недієздатним або обмежено дієздатним.
- 5.11 Після отримання відповідних документів, уповноважений представник Оператора перевіряє наданий Абонентом пакет необхідних документів, готує договірні документи, підписані та скріплені відповідною печаткою з боку Оператора, та пропонує Абоненту, ознайомившись з умовами та цими Правилами, підписати Договір та документи, що пов'язані з його виконанням. Після підписання перший примірник Договору з усіма Додатками залишається на зберіганні у Оператора, другий примірник передається Абоненту.
- 5.12 Якщо обставини, які перешкоджають укладенню Договору, виявлені після набрання ним чинності, Оператор має право призупинити надання Послуг до усунення Споживачем порушень таких обставин, або припинити дію Договору.
- 5.13 Жодна зі Сторін письмового Договору не має право передавати свої права та зобов'язання за Договором третім особам без згоди на це іншої Сторони. Це не стосується односторонньої зміни умов чи відмови від Договору, якщо право такої зміни або відмови врегульовано сторонами за взаємною згодою в Договорі, підписаному Сторонами, або в інших пов'язаних із Договором документах.
- 5.14 Обставини непереборної сили (форс-мажор).
- 5.14.1. Сторони Договору звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов'язань, якщо це невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили (війни, актів державних органів, пожежі, повені, землетрусу та ін.), або інших незалежних від Сторін обставин, яких вони не могли передбачити, уникнути або усунути їх наслідки, і які наступили після підписання Договору.
- 5.14.2. Не пізніше 3 (трьох) календарних днів від виникнення таких обставин, Сторона, яка не в змозі виконувати взяті на себе зобов'язання, зобов'язана проінформувати протилежну Сторону про виникнення таких обставин, а факт їх виникнення підтвердити відповідною довідкою відповідного державного органу.
- 5.14.3. Невиконання окремо кожною зі Сторін обов'язку щодо інформування протилежної Сторони про факт виникнення форс-мажорних обставин не дає такій Стороні права посилатись на ці обставини.

- 5.14.4. У випадку дії обставин непереборної сили протягом більше, ніж одного місяця, Сторони, з метою пошуку альтернативних варіантів виконання взятих на себе зобов'язань, зобов'язуються провести відповідні переговори.
- 5.14.5. У разі, якщо переговори Сторін не призвели до позитивного вирішення питання щодо виконання взятих на себе зобов'язань за цим Договором, це є підставою для дострокового припинення дії Договору.

6 Особливості надання та отримання додаткових та супутніх Послуг.

- 6.1. Додаткові та Супутні Послуги (Загальні положення)
- 6.1.1. Заява на замовлення/відмову від додаткових та супутніх Послуг приймається лише при ідентифікації Споживача.
- 6.1.2. Додаткові та Супутні послуги надаються за заявою Споживача за додаткову плату, якщо інше не передбачено Договором та Тарифами.
- 6.1.3. Перелік додаткових Послуг визначається технічними можливостями обладнання Оператора. Інформацію про зміни в умовах надання додаткових Послуг, Тарифів на них, Оператор оприлюднює в засобах масової інформації, зокрема шляхом розміщення в мережі Інтернет не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження.
- 6.1.4. Кожний вид платних додаткових та супутніх Послуг тарифікується і зазначається в рахунку окремо.
- 6.1.5. Умови надання додаткових Послуг визначаються Договором, додатковими угодами або додатками до укладеного Договору, цими Правилами та Тарифами.
- 6.1.6. Надання Супутніх Послуг здійснюється відповідно до вимог цих Правил, якщо умовами надання таких Послуг, Договорами та додатковими угодами до них не буде передбачено інше.

6.2 Роумінг

- 6.2.1 Надання Послуг з роумінгу та їх оплата здійснюється на умовах, у порядку та у розмірах, визначених цими Правилами, Тарифами та Договором.
- 6.2.2 Перелік Роумінг-партнерів, зміни до нього визначаються Оператором.
- 6.2.3 Оператор не несе відповідальність за якість Послуг з роумінгу та за неналежне виконання Роумінг-партнером зобов'язань перед Споживачем.

6.3 Інтернет

- 6.3.1 Споживач має право обрати та замовити послугу з доступу до Інтернет, яка Оператором надається сеансно. Для отримання послуги з доступу до Інтернет Споживачем застосовується кінцеве обладнання (мобільний телефон стандарту UMTS або інший пристрій, що призначено для забезпечення передачі даних у мобільній мережі UMTS). Послугу з доступу до мережі Інтернет Оператор надає за допомогою кінцевого обладнання Споживача на основі відкритого (безпарольного) доступу.
- 6.3.2 Оператор не контролює зміст інформації, що передається або приймається Споживачем у зв'язку з отриманням послуги з доступу до Інтернет.
- 6.3.3 Максимально можлива швидкість доступу до мережі Інтернет становить 3,4 Мбит/с. Протягом сеансу зв'язку швидкість з'єднання може змінюватись в залежності від рівня завантаження мережі мобільного зв'язку.
- 6.3.4 Оператор має право припинити надання Споживачу послуг з доступу до мережі Інтернет у разі порушення вимог цих Правил або умов укладеного Договору.
- 6.3.5 Оператор залишає за собою право залучати для здійснення своїх обов'язків стосовно надання послуги з доступу до мережі Інтернет третіх осіб на підставі укладених договорів.
- 6.3.6 Оператор надає Споживачу інформацію щодо якості, вартості та порядку надання послуг з доступу до мережі Інтернет.
- 6.3.7 Споживач має право вживати заходів до недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами.

- 6.3.8 Споживач не повинен вчиняти сам, а також не допускати вчинення будь-яких дій іншими особами, які заважають роботі інших Споживачів в мережі Інтернет, або нормальному функціонуванню обладнання Оператора. Прикладом таких дій, але не повним їх переліком, є наведений наступний перелік:
 - 6.3.8.1 Масове розсилання (mass mailing) попередньо не погоджених з одержувачами електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру;
 - 6.3.8.2 Розсилання електронних листів, які містять брутальні або образливі вислови та пропозиції;
 - 6.3.8.3 Здійснення такого конфігурування власних інформаційних ресурсів, при якому стає можливим їх зловмисне використання іншими особами.
- 6.3.9 Споживачу не дозволено здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь в мережевих атаках та мережевому взломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з безпосереднього дозволу власника та адміністратора цього ресурсу. В тому числі забороняється:
 - 6.3.9.1 Вчиняти дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів мережі Інтернет (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать Споживачу та передавати комп'ютерам або обладнанню мережі Інтернет інформацію, яка створює «паразитне» навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжкові ділянки мережі, в об'ємах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки пов'язаності мереж та доступності окремих її елементів;
 - 6.3.9.2 Вчиняти дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу, в тому числі привілейованого, до ресурсу мережі Інтернет (комп'ютеру, будь-якому іншому обладнанню або інформаційному ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення чи модифікація програмного забезпечення або даних, що не належать Споживачу, без погодження з власниками та адміністраторами цього інформаційного ресурсу.
- 6.3.10 При використанні інформаційних ресурсів мережі Інтернет Споживачу забороняється:

- 6.3.10.1. Порушувати особливі правила використання, встановлені власником для окремого інформаційного ресурсу мережі Інтернет. У випадку незгоди з такими правилами Споживач зобов'язаний терміново відмовитись від використання зазначеного інформаційного ресурсу;
- 6.3.10.2 Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, номери телефонів тощо) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили Споживача на таке використання;
- 6.3.10.3 Фальсифікувати IP-адреси, а також адреси, що використовуються в інших мережевих протоколах, при передаванні даних в мережу Інтернет.
- 6.3.11 Споживач не повинен здійснювати спроби отримання послуг з наміром уникнути оплати за їх використання.
- 6.3.12 Споживач несе повну відповідальність за зберігання та використання даних свого облікового запису (логінів та паролей).
- 6.3.13 Оператор не несе відповідальність за належне функціонування та доступність певних сегментів мережі Інтернет, які знаходяться поза сферою контролю з боку Оператора.
- 6.3.14 Оператор не контролює і не несе відповідальності за дотримання прав, точність, повноту і придатність інформації, якість і функції товарів та послуг, наданих Споживачу через мережу Інтернет іншими особами.
- 6.3.15 За жодних обставин Оператор не буде нести відповідальності за прямий або непрямий збиток, заподіяний Споживачу або іншій особі при використанні або неможливості використання Послуг. Оператор також звільняється від відповідальності за прямий або непрямий збиток, нанесений Споживачу в силу його залежності від товарів, послуг та інформації, замовлених через мережу Інтернет, зокрема, за допомогою Послуг або нанесений у результаті помилок, пропусків, перерв у роботі, видалення файлів, дефектів, затримок у роботі або передачі даних, або зміни функцій.
- 6.3.16 Оператор звільняється від відповідальності за недоставлення поштових повідомлень до або від Споживача в разі, коли причиною недоставлення є занесення поштового серверу Оператора або IP-адреси Споживача до чорного списку (Black List) з вини Споживача.
- 6.3.17 Оператор не має ніякого впливу на тих фізичних та юридичних осіб, які формують чорні списки (Black Lists) і не бере участі в вирішенні конфліктних питань та суперечок між Споживачем та вказаними особами.
- 6.3.18 Оператор залишає за собою право цілком або частково видалити або відмовити у пересиланні будь-якої інформації та матеріалів, якщо вони тим чи іншим чином пов'язані з вчиненням Споживачем будь-яких протиправних дій, зазначених пп. 6.3.8 – 6.3.11 цього розділу.
- 6.3.19 У тому випадку, коли Оператор виявить сам, або отримає від інших користувачів мережі Інтернет скарги чи повідомлення про здійснення Споживачем будь-яких дій, перелічених у пп. 6.3.8 – 6.3.11 цього розділу, Оператор надсилає електронною поштою (або іншим способом) Споживачу повідомлення з вимогою негайного вжиття заходів щодо припинення дій, визначених у пп. 6.3.8 – 6.3.11 цього розділу.
- 6.3.20 Оператор має право призупинити надання Послуг Споживачу у випадках:
- 6.3.20.1 Невжиття (зволікання, неефективного вжиття або відмови від вжиття) Споживачем заходів щодо припинення дій, визначених у пп. 6.3.8 – 6.3.11 цього розділу;
- 6.3.20.2 Якщо будь-яка з дій, перелічених у пп. 6.3.8 – 6.3.11 цього розділу призвела або може призвести до значного погіршення у наданні Послуг, відмови у наданні Послуг або поставити під загрозу безпеку мережі Оператора.
- 6.3.21 Наведені або аналогічні норми застосовуються по відношенню до всіх доступних мережевих ресурсів, якщо завчасно не відомі правила, які встановлено власниками даних ресурсів самостійно.
- 6.3.22 Наведені норми, які регламентують правила поведінки в мережі Інтернет, обов'язкові для всіх, без виключення, Споживачів.

7 Порядок розрахунків за надані Послуги.

- 7.1 Послуги надаються за встановленим Оператором тарифом (тарифікується кожна окрема Послуга), який залежить від обраного Споживачем тарифного плану та обсягу отриманих Послуг. Вартість Послуг в межах обраного тарифного плану нараховуються Оператором та сплачуються Споживачем на наступний розрахунковий період авансом, а вартість понадлімітно використаних Послуг сплачується в поточному місяці в порядку та на умовах, що визначений укладеним Договором та цими Правилами. Споживач оплачує вартість Послуг з урахуванням чинних на Україні податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначеному чинним законодавством України, включаючи податок на додану вартість та збір до пенсійного фонду.
- 7.2 Якщо інше не буде встановлене Тарифами, Договором або додатковими угодами до нього, розрахунки за Послуги здійснюються по авансовій системі.
- 7.3 В разі, коли надання Послуг розпочинається не з початку розрахункового періоду, вартість початкового платежу перераховується пропорційно дням, які залишились до кінця розрахункового періоду. При припиненні дії Договору початковий платіж поверненню не підлягає.
- 7.4 Залишок обов'язкового платежу перенесенню на наступний розрахунковий період або поверненню Споживачу у разі припинення дії Договору не підлягає, якщо інше не буде встановлене Тарифами, Договором, додатковими угодами або за рішенням Оператора.
- 7.5 У разі сплати Послуг авансом на особовий рахунок Споживача, що визначений в системі розрахунків Оператора, вноситься певна сума коштів з наступним зняттям її Оператором. Таке зняття залежить від відповідної вартості обраного Споживачем Тарифного плану та понадлімітного обсягу отриманих Послуг Споживачем в попередньому місяці.
- 7.6 Оплата Споживачем Послуг може здійснюватись на підставі виставлених Оператором рахунків (або без таких), за допомогою телекомунікаційних карт (ваучерів), шляхом перерахування коштів на рахунок Оператора, або у інший спосіб, що передбачений умовами укладеного Договору. У разі використання Споживачем безготівкової системи

оплати за Послуги, він зобов'язаний у платіжному дорученні (в призначені платежу) вказати прізвище (назву юридичної особи), Абонентський номер та свій особовий рахунок.

- 7.7 Оператор, якщо це передбачено умовами Договору, щомісяця, до 10 (десятого) числа поточного місяця, надсилає Споживачу рахунок, де вказана сума, яку Споживач повинен сплатити не пізніше 20 (двадцятого) числа. Неотримання рахунку не звільняє Споживача від зобов'язань щодо оплати Послуг. Оператор не несе відповідальності за недоставку або за несвоєчасну доставку рахунків. Споживач має право отримати необхідну інформацію стосовно неотриманих рахунків за телефонами Центру інформаційної підтримки Споживачів Оператора, які зазначені в укладеному Договорі.
- 7.8 Припинення надання Послуг не звільняє Споживача від обов'язку оплати Послуг у відповідності з Договором, діючими на момент оплати Тарифами та Правилами.
- 7.9 У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг підлягає оплаті Споживачем в повному обсязі, але не менше обов'язкового платежу(ів) відповідного розрахункового періоду, в якому відбулось припинення надання послуг. За рішенням Оператора розмір обов'язкового платежу може бути перерахованого пропорційно кількості календарних днів такого розрахункового періоду, протягом яких надавались Послуги.
- 7.10 У разі несплати отриманих Послуг у встановлений строк Споживачу надсилається попередження. При цьому Оператор має право скоротити перелік або припинити надання Послуг.
- 7.11 Якщо протягом місяця після скорочення переліку або припинення надання Послуг Споживач не сплатив заборгованості, Оператор має право припинити дію Договору при цьому Абонентський номер не зберігається та не відновлюється, якщо інше не буде узгоджене Оператором.
- 7.12 Припинення дії Договору не звільняє Споживача від сплати боргу та пені.
- 7.13 Відновлення надання Послуг після скорочення переліку або припинення надання Послуг відбувається після фактичного зарахування коштів на особовий рахунок Споживача.

- 7.14 У випадках скорочення переліку або припинення надання Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Споживача, щомісячний обов'язковий платіж оплачується в повному обсязі.
- 7.15 Кількість та вартість Послуг, наданих Споживачу в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників технічних засобів, що належать Оператору, виміру тривалості, обсягу та Тарифу на кожну окрему Послугу, а також відповідно до інформації, наданої роумінг-партнерами, у випадку використання Споживачем Послуг роумінгу.
- 7.16 Оплата Послуг Споживачем-юридичною особою за допомогою телекомунікаційних карт(ваучерів) відображається на особовому рахунку як платежі Споживача. Податкова накладна на зазначені платежі може надаватися особою, у якої ці карти були придбані Споживачем.
- 7.17 Кожному Споживачу присвоюється один особовий рахунок в системі розрахунків Оператора, за яким ведеться облік розрахунків за надані Послуги за всіма зареєстрованими номерами Споживача.
- 7.18 При зміні тарифного плану за бажанням Споживача новий тарифний план застосовується з початку наступного розрахункового періоду, якщо Сторонами не погоджено інше. Тарифом Оператора може бути встановлена ціна зміни тарифного плану.

8 Порядок скорочення переліку Послуг та припинення надання Послуг.

- 8.1 Скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи Оператора у відповідності до умов, визначених укладеним Договором, цими Правилами або за бажанням Споживача.
- 8.2 Оператор має право скоротити перелік Послуг або припинити надання Послуг, які надаються Оператором, якщо:
- 8.2.1 Споживач з будь-яких причин, в тому числі з причини неотримання рахунків, не оплачує Обов'язковий платіж в визначений термін у відповідності з умовами укладеного Договору та/або не має на своєму особовому рахунку коштів.
- 8.2.2 Споживач має заборгованість перед Оператором.
- 8.2.3 Протягом визначеного Договором строку Споживач не користувався Послугами, на які нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів телекомунікаційної мережі Оператора про що Оператор попереджає Споживача не менше ніж за сім календарних днів;
- 8.2.4 Послуги використовуються Споживачем для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам державної безпеки, та є рішенням суду;
- 8.2.5 Споживач використовує на комерційній основі Кінцеве обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
- 8.2.6 У Оператора є підстави стосовно для сумніву платоспроможності Споживача. (Наприклад, стосовно Споживача розпочато процедуру банкрутства чи на банківський рахунок та майно Споживача накладено арешт, тощо);
- 8.2.7 Споживач порушив ці Правила та/або умови укладеного Договору.

- 8.2.8 Особа, що уклала Договір, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент укладення Договору Оператора не було повідомлено;
- 8.2.9 За заявою Споживача або повідомленням правоохоронних органів Оператору стало відомо про факт втрати або незаконного позбавлення Споживача Кінцевого обладнання, що ним використовувалося.
- 8.2.10 Споживач використовує додаткові комутаційні пристрої (обладнання типу GSM шлюз) для комутації/маршрутизації вхідних та/або вихідних викликів, в тому числі для надання Послуг третім особам;
- 8.2.11 Споживач здійснює надсилання Спаму.
- 8.3 Оператор має право припинити надання Послуг також і в інших випадках, передбачених Договором, цими Правилами або чинним законодавством України.
- 8.4 Надання Послуг може бути відновлено за рішенням Оператора при умові усунення наведених у цих Правилах обставин, що призвели до скорочення переліку або припинення надання Послуг.
- 8.5 За власним бажанням Споживач може ініціювати припинення надання Послуг тільки на підставі заяви, поданої особисто або через уповноважену особу. У заяві Споживач вказує строк та причину припинення надання Послуг. Припинення надання Послуг відбувається протягом трьох діб з дати надходження заяви, якщо Споживач не зазначив більш пізню дату припинення надання Послуг.
- 8.6 У випадку втрати або викрадення Кінцевого обладнання Споживач може ініціювати припинення надання Послуг за заявою, повідомивши Оператору Абонентський номер та свої персональні дані, які представник Оператора вважає за необхідне встановити. До закриття доступу до мережі Споживач несе відповідальність за оплату Послуг, спожиті з використанням його телефонного номера, які підлягають сплаті на загальних підставах.
- 8.7 Відновлення надання Послуг, які призупинялися за заявою Споживача, проводиться на підставі письмової заяви поданої Споживачем особисто, або його уповноваженою особою, та за умови наявності коштів в достатньому об'ємі на особовому рахунку Споживача.

9 Порядок припинення дії договору про надання телекомунікаційних послуг.

- 9.1 Ініціатива припинення дії Договору може надходити як зі сторони Оператора, так й зі сторони Споживача за наявності підстав, наведених в Договорі, цих Правилах та у відповідності до вимог чинного законодавства України.
- 9.2 Оператор має право відмовити в подальшому наданні Послуг та/або припинити в односторонньому порядку дію Договору у наступних випадках:
- 9.2.1 Якщо Споживач порушує вимоги, що встановлені цими Правилами, Договором або чинним законодавством України.
- 9.2.2 Якщо у зв'язку з наявністю заборгованості за надані Послуги надання Споживачу Послуг було припинено, або їх перелік було обмежено, і протягом одного місяця після відправлення йому про це повідомлення Споживач не сплачує заборгованість.
- 9.2.3 Якщо проти Споживача-юридичної особи порушено справу про банкрутство та/або відбулось припинення такої особи тощо.
- 9.3 Припинення дії Договору з власної ініціативи Споживача відбувається на підставі його письмової заяви, поданої ним особисто або через уповноваженого представника.
- 9.4 За ініціативою Споживача Договір припиняється за умови відсутності заборгованості на особовому рахунку Споживача. Невикористану частку внесеного авансу, за виключенням розміру щомісячного обов'язкового платежу, Оператор повертає за письмовою заявою Споживача шляхом перерахування їх на банківський рахунок Споживача або в інший спосіб, стосовно якого Сторонами буде досягнута згода.
- 9.5 Оператор зобов'язаний здійснити остаточний розрахунок зі Споживачем в строк не більш, ніж один календарний місяць з моменту припинення дії Договору.
- 9.6 Якщо Споживач ініціює припинення дію Договору до закінчення мінімального терміну дії Договору, який встановлено додатковими угодами тощо (наприклад, підключення

до мережі було здійснено за акційними умовами), Споживач зобов'язаний сплатити Оператору штрафні санкції, які можуть бути передбачені відповідним Договором або додатковими угодами до нього.

- 9.7 У разі втрати Споживачем дієздатності, або смерті Споживача дія Договору може бути припинена уповноваженими на те особами за умови отримання Оператором належним чином засвідченої копії довідки про втрату дієздатності або свідоцтва про смерть Споживача. Залишки внесеного авансу, за виключенням щомісячного обов'язкового платежу, з особистого рахунку Споживача можуть бути повернені спадкоємцям.
- 9.8 У разі смерті Споживача Договір припиняє свою дію на підставі отримання Оператором належним чином засвідченої копії свідоцтва про смерть Споживача.. правонаступники Споживача приймають на себе зобов'язання по Договору та Правилам та несуть відповідальність щодо користування Послугами тощо, якщо надалі фактично їх отримують та не виявляють письмового бажання припинити дію Договору.

10 Відповідальність Сторін та відшкодування збитків

- 10.1 У разі порушенні законодавства України про телекомунікації, вимог цих Правил, укладеного Договору, відповідальність наступає згідно з чинним законодавством України.
- 10.2 Претензії Споживачів щодо рахунків Оператора або стосовно якості наданих Послуг тощо, приймаються до розгляду, якщо вони надійшли в межах терміну строку позовної давності та розглядаються протягом місяця з моменту їхнього надходження.
- 10.3 Споживач може вимагати від Оператора відшкодування завданих йому прямих збитків, якщо вони виникли з вини Оператора і це буде доведено в судовому порядку.
- 10.4 Оператор не несе відповідальність за зміст інформації, що передається Споживачем або надходить Споживачу.

11 Інші умови

- 11.1 Споживач, користуючись Послугами, повинен мати на увазі, що Кінцеве обладнання стандарту UMTS виконує роль приймача та передавача радіосигналів малої потужності, а тому може спричинити небажані та небезпечні наслідки (збої в роботі обладнання в лікувальних закладах, на борту літаків, у місцях з потенційно вибухонебезпечною атмосферою тощо).
- 11.2 Оператор зобов'язується докладати зусиль для забезпечення найкращої якості надання Послуг та розширення зон покриття в рамках своєї мережі. Оператор не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі Оператора та які знаходяться поза контролем Оператора (природні та погодні умови, радіозавади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час), що можуть негативно впливати на наявність та потужність радіосигналів, що передаються базовими станціями Оператора.
- 11.3 Всі повідомлення на адресу Споживача та оприлюднення інформації, передбачені цим Договором, Правилами та чинним законодавством вважаються вчиненими Оператором належним чином, якщо Споживач був повідомлений письмово, а також в інший спосіб, визначений Оператором, включаючи, але не обмежуючись, оприлюднення в засобах масової інформації, мережі Інтернет, за допомогою телефону, факсу, засобами електронної пошти, в тому числі з використанням можливостей Послуг, що надаються за цим Договором.
- 11.4 Будь-які суперечки, розбіжності або претензії, що виникають між Сторонами, вирішуються у встановленому законодавством України порядку, якщо Сторони не дійдуть згоди шляхом переговорів.

