ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«АСТЕЛІТ»

Н А К А З № 100

м. Київ «22» 02 2008 р.

Про Умови і порядок надання
телекомунікаційних послуг
ТОВ «Астеліт»

На виконання Закону України «Про телекомунікації», відповідно до п. 30 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 09.08.05 № 720, з урахуванням вимог Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.06 № 833, керуючись вимогами наказу ТОВ «Астеліт» від 10.05.06 № 68 та з метою вдосконалення процедур роботи зі споживачами,

Н А К А З У Ю:

1. Затвердити Умови і порядок надання телекомунікаційних послуг ТОВ «Астеліт» (надалі – Умови), виклавши їх в новій редакції, що додається.

2. Дирекції відносин з абонентами спільно з Юридичним департаментом :

2.1. Довести вимоги Умов до відома всіх працівників Товариства, дилерів та дистриб'юторів, відповідальних за укладення абонентських договорів зі споживачами.

2.2. Організувати вивчення відповідними працівниками Товариства цього наказу, затверджених Умов та забезпечити неухильне їх виконання.

2.3. Аналізувати процес запровадження та застосування Умов на практиці і, у разі необхідності, вносити пропозиції щодо їх вдосконалення.

2.4. Забезпечити розміщення на офіційному веб-сайті в мережі Інтернет ТОВ «Астеліт» тексту Умов та інших документів, передбачених законодавством для ознайомлення споживачів та в тому числі й у вигляді «Куточка покупця».

3. Визнати таким, що втратив чинність, наказ ТОВ «Астеліт» від 03.01.07 № 1 «Про нову редакцію Умов і порядку надання телекомунікаційних послуг ТОВ «Астеліт».

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Головний виконавчий
директор ТОВ «Астеліт» **Іхсан Тансу Єен**

Наказ розіслати: всім структурним підрозділам Головного офісу Товариства, директорам з напрямів діяльності.

Наказ підготовлено
Юридичним департаментом Товариства

Начальник відділу В.П. Бондарчук

ПОГОДЖЕНО:

Директор відносин з абонентами Ю.П. Курмаз

Начальник Юридичного департаменту В.Л. Ханкевич

ASTELIT LIMITED LIABILITY COMPANY

O R D E R No. 100

Kyiv "22" "02", 2008

On Condition and Procedure for
Providing Telecommunication
Services by Astelit LLC

In pursuance of the Law of Ukraine «On Telecommunications», subject to the article 30 Rules for Providing and Receiving Telecommunications Services as approved by Resolution № 720 of the Cabinet of Ministers of Ukraine, dated August 9, 2005, and compliance with the requirements set out in the Procedure for Trade Activities and Rules for Trade Service of the Public as approved by Resolution No. 833 of the Cabinet of Ministers of Ukraine, dated June 15, 2006, and governed by the requirements set out in Order № 68 issued by Astelit LLC, dated May 10, 2006, for the purpose to improve the procedure for customers operations,

IT IS HEREBY ORDERED:

1. Approve the Terms and Conditions and the Procedure for Providing Telecommunication Services by Astelit LLC (hereinafter - the Terms and Conditions) by its amending and restating as attached.

2. Customer Relations jointly with the Legal Department:

2.1. bring the requirements of the Terms and Conditions to notice of all Company's employees, dealers and distributors responsible for subscriber agreements with customers.

2.2. arrange the examination by the respective Company's employees of this order, provisions of the Terms and Conditions so approved, and provide for their strict observance.

2.3. analyze the procedure for implementation and application of the Terms and Condition in practice and make proposals for their improvement, if necessary.

2.4. ensure the text of the Terms and Conditions and other documents to be placed at the official web-site of Astelit LLC as required by laws for examination by customers, including as a «Customer Information Board».

3. Hold Order № 1 03.01.07 «On Approving the Terms and Condition and Procedure for Providing Telecommunication Services by Astelit LLC» issued by Astelit LLC as invalid.

4. Control over the observance of this order shall be excised by me.

General Director
of LLC «Astelit» **Ihsan Tansu Yegen**

The Order shall be sent to: all structural division to the Head Office of the Company and the Company profile officers.

The Order is prepared by
the Legal Department of the Company

Unit Head Vladimir Bondarchuk

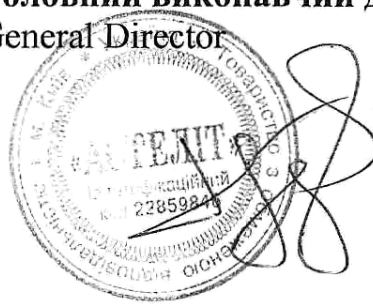
AGREED WITH:

Deputy General Director
Customer Relations & Call Center Yuriy Kurmaz

Head of Legal Department Viorel Khankevych

З А Т В Е Р Д Ж Е Н О
Наказом
Товариства з обмеженою відповідальністю
«Астеліт»
№ 100 від « 22 » 02 2008 року

Головний виконавчий директор/
General Director



Іхсан Тансу Єен/
Ihsan Tansu Yegen

УМОВИ І ПОРЯДОК НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ Товариством з обмеженою відповідальністю «Астеліт»

Розділ І
ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Умови і порядок надання телекомунікаційних послуг ТОВ «Астеліт» (надалі – Умови):

1.1. Регулюють відносини між споживачем (надалі – Абонент) та ТОВ «Астеліт» (надалі – Оператор);

1.2. Визначають:

1.2.1. Порядок та правила користування телекомунікаційними послугами з використанням відповідних стандартів і технологій за наявними у нього ліцензіями та дозволами (надалі – Послуги та/або телекомунікаційні послуги);

1.2.2. В тому числі порядок укладення та припинення дії письмового Договору з ТОВ «Астеліт» про надання телекомунікаційних послуг (надалі – Договір та/або абон.договір та/або Контракт/ Contract) та публічного Договору про підключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента, що перебуває в його власності або користуванні, приєднання до якого здійснюється знеособлено (анонімно) на умовах передоплати (надалі - Пріпейд /Prepaid);

1.2.3. Порядок розрахунків та платежів, порядок обмеження Послуг, відшкодування збитків, тощо.

2. Дія цих Умов поширюються:

2.1. На абонентів підключених до мереж Оператора:

2.1.1. як на умовах письмового Договору;

2.1.2. так і шляхом приєднання до публічного договору на умовах Prepaid.

2.2. На всю територію України та територію інших держав в частині, що стосується надання Послуг міжнародного роумінгу.

2.3. На абонентів, які обслуговуються Оператором із застосуванням радіотехнології цифрового стільникового радіозв'язку стандартів D-AMPS, GSM, DCS, UMTS/WCDMA тощо.

3. Ці Умови розроблені відповідно до та на виконання вимог абзацу 5 пункту 30 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 09.08.05 № 720 та є актом, що належить до внутріорганізаційної діяльності та виключної компетенції Оператора.

3.1. Ці Умови є невід'ємною складовою частиною укладеного між Абонентом та Оператором абон.договору або Договору, укладеного в усній формі відповідно до вимог Цивільного кодексу України.

3.2. Інші внутрішні документи, процедури, накази, положення, інструкції Оператора, в тому числі розміщені на його офіційному веб-сайті в мережі Інтернет, є діючими та застосовуються з цими Умовами.

3.3. Тарифні плани (умови тарифікації), особливості обслуговування, які запроваджуються пізніше цих Умов - мають пріоритет над ними в частині, що не суперечить діючому законодавству і набувають чинності через 7 календарних днів з моменту їх розміщення (оприлюднення) на офіційному веб-сайті Оператора в мережі Інтернет.

3.4. Умови є обов'язковими для виконання всіма працівниками Оператора, працівниками його офіційних дилерів, дистриб'юторів; громадянами, які співпрацюють з Оператором на підставі цивільно-правових угод; абонентами, які активувавши SIM-карту Оператора, вважаються ознайомленими та згодними з цими Умовами.

4. Зміни та доповнення до цих Умов вносяться за обов'язковим погодженням з Юридичним департаментом.

4.1. Зміни та доповнення до Умов викладаються у вигляді нових редакцій із зазначенням відповідної дати та відповідного порядкового номера.

4.2. Зміни та доповнення до Умов набувають чинності через 7 календарних днів після розміщення (оприлюднення) на офіційному веб-сайті Оператора в мережі Інтернет, що здійснюється в т.ч. і шляхом створення відповідної архівної електронної копії необхідних сторінок.

5. Ці Умови поширюються на всіх абонентів Оператора незалежно від часу підключення до мережі Оператора.

6. Особливості надання Послуг абонентам, які обслуговуються із застосуванням радіотехнології цифрового стільникового радіозв'язку стандарту D-AMPS (в т.ч. CDMA), в частині, що не врегульована цими Умовами, визначаються іншими внутрішніми документами Оператора.

Розділ ІІ
ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

7. У цих Умовах терміни вживаються в такому значенні:

7.1. **Абонент** - споживач Послуг, що отримує їх на умовах Договору.

7.2. **Абонентський номер** - номер, який присвоюється абоненту Оператором на підставі письмового Договору та/або шляхом придбання споживачем будь-яким способом стартового пакету (початкового пакету, пакету для підключення) або SIM-карти для ідентифікації в телекомунікаційній мережі кінцевого обладнання, підключеного до цієї мережі (публічний договір).

7.3. **Абонентна плата (абонплата)** - фіксований платіж, який Оператор може встановлювати у деяких тарифних планах як плату за доступ Абонента на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі із забезпеченням можливості отримання Послуг на умовах відповідного тарифного плану.

Оператор може встановити, що у рахунок абонплати Абоненту надається право на отримання певної кількості Послуг. Тарифним планом може бути передбачено, що при не внесенні абонплати у встановлені строки тарифікація Послуг має здійснюватися на умовах іншого тарифного плану з меншою абонплатою або без абонплати. Оператор також може обмежити чи припинити надання Послуг. Оператор може включати до складу абонентної плати вартість інших Послуг залежно від тарифного плану.

7.4. **Авансовий платіж** – грошовий внесок Абонента в рахунок Послуг, які будуть надаватися в майбутньому.

7.5. **Безпроводовий доступ до телекомунікаційної мережі (безпроводовий доступ)** – електрозв’язок з використанням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із споживачів може вільно переміщатися із збереженням унікального ідентифікаційного номера в межах пунктів закінчення телекомунікаційної мережі, які під’єднані до одного комутаційного центру.

7.6. **Біллінгова система (Billing)** – програмно-апаратний комплекс, призначений для: обліку споживачів, що використовують мережу Оператора; для розрахунків доходів за надання Послуг; для складання та контролю рахунків й виконання ряду пов’язаних із цим функцій.

7.7. **Бонусний рахунок** – обліковий рахунок у складі особового рахунку Абонента. На бонусному рахунку обліковується додатковий об’єм Послуг, права на отримання яких надані абоненту згідно з умовами маркетингових акцій, тарифних планів тощо та надається Абонентові на певний встановлений Оператором строк за рахунок платежів, що сплачені Абонентом на користь Оператора згідно встановлених Оператором публічних тарифів, тарифних планів та правил здійснення платежів. Порядок використання бонусів може визначається окремим внутрішніми документами та процедурами Оператора.

7.8. **Базова мобільна станція** - (BSS, Base Station System) основний елемент телекомунікаційної мережі Оператора, що здійснює в тому числі й розподіл дзвінків та іншого трафіку, а також аутентифікацію споживачів.

7.9. **Відключення кінцевого обладнання** – від’єднання кінцевого обладнання або абонентського вводу від телекомунікаційної мережі.

7.10. **Дилер** – особа (фізична або юридична), яка діє на підставі відповідного Дилерського договору (договору доручення або

доручення/довіреності або наказу Оператора тощо) з Оператором і займається питаннями документального оформлення відносин, інформування споживачів щодо надання Послуг Абонентам за дорученням Оператора відповідно до його діючих процедур та законодавства України та здійснює продаж Послуг споживачам.

7.11. **З'єднання** - установлення зв'язку між кінцевим обладнанням для обміну інформацією між споживачами. Оператор пропонує на вибір Абоненту тарифи (тарифні плани) із встановленням або без встановлення окремої плати за з'єднання при визначенні вартості кожного сеансу зв'язку.

7.12. **Зловмисні виклики** - повторювані або масові телефонні з'єднання, які неможливо зупинити через анонімність споживача, що здійснює виклик, і якими завдається моральна та/або матеріальна шкода абоненту або третім особам.

7.13. **Зона покриття** - територія, на котрій можливо користуватися Послугами Оператора, до неї не належить територія, на котрій надаються Послуги міжнародного роумінгу.

7.14. **Кінцеве обладнання** - обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до Послуг (телефонний та факсимільний апарат, комп'ютер, модем, телеприймач, мультимедійний комп'ютер, комунікатор, мобільний телефон, смартфон, карта мобільного з'єднання, радіотермінали тощо).

7.15. **Карта оплати телекомунікаційних послуг (телекомунікаційна карта та/або картка поповнення рахунку та/або скретч-карта**) - засіб, що дає споживачу можливість доступу до заздалегідь визначеного переліку та/або обсягу Послуг Оператора і може застосовуватись як платіжний засіб для оплати Послуг та містить закодовану певним способом інформацію, використовувану для доведення до Оператора відомостей про оплату Абонентом Послуг тощо.

7.16. **Контент –** сукупність систематизованих даних інформаційно-сервісного змісту та/або набір додаткових Послуг, що надаються у голосовій, текстовій або графічній формі по запиту споживача з використанням функціональних і технологічних ресурсів мережі Оператора.

7.17. **Маршрутизація (routing)** – процес визначення в телекомунікаційній мережі шляху, по котрому виклик або блок даних може досягнути адресата.

7.18. **Надання Послуг у кредит** - надання Послуг, що здійснюється з перенесенням кінцевого розрахунку на певний строк, що встановлюється Оператором або здійснюється згідно умов відповідного тарифного плану або за окремою домовленістю сторін Договору.

7.19. **Корпоративна група** – група телефонних (абонентських) номерів, підключених за одним або кількома абонентськими (корпоративними) Договорами.

7.20. **Обов'язковий щомісячний платіж** – постійний платіж, який Абонент повинен сплачувати кожен місяць залежно від обраного тарифного плану. Цей платіж є платою за забезпечення Абоненту можливості здійснення вихідних дзвінків та інших повідомлень та/або надання інших можливостей використання телекомунікаційної мережі Оператора до дати, коли на рахунок Абонента має бути внесений наступний обов'язковий щомісячний платіж.

7.21. **Основний рахунок** – обліковий рахунок у складі особового рахунку Абонента. На основному рахунку абонента обліковуються грошові кошти, що сплачені абонентом на користь Оператора в оплату Послуг.

7.22. **Початковий платіж** – одноразова плата, яку сплачує Абонент при укладенні Договору.

7.23. **Припинення надання Послуг** – припинення надання Послуг тимчасово/постійно, до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з відключенням кінцевого обладнання, в тому числі у разі розірвання чи припинення дії Договору.

7.24. **Роумінг** – забезпечення надання Послуги із збереженням початкової реєстрації споживача в телекомунікаційній мережі Оператора у разі зміни ним свого місцезнаходження всередині цієї мережі або в разі користування Послугами в межах телекомунікаційної мережі іншого оператора роумінг-партнера. Тарифікація Послуг міжнародного роумінгу може здійснюватися Оператором відповідно до наявних у нього технічних можливостей, в т.ч. шляхом виставлення рахунків за раніше надані, але неоплачені абонентом Послуги.

7.25. **Роумінг-партнери** – оператори, що уклали між собою договір про роумінг.

7.26. **Рухомий (мобільний) зв'язок** – електрозв'язок із застосуванням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із споживачів може вільно переміщатися в межах усіх пунктів закінчення телекомунікаційної мережі, зберігаючи єдиний унікальний ідентифікаційний номер мобільної станції.

7.27. **Спільний рахунок** – кошти, доступні для використання всіма телефонними номерами Абонента в межах одного Договору.

7.28. **Скорочення переліку надання Послуг** – обмеження переліку Послуг, які надаються споживачу Оператором.

7.29. **Спам** – не замовлені попередньо споживачами електронні повідомлення, які або є масовими, або в яких не наведено достовірні відомості про повну назву, власну поштову чи електронну адресу замовника чи відправника цих повідомлень, або подальше отримання яких споживач не може припинити шляхом інформування про це замовника чи відправника. Розсилка масових SMS/MMS-повідомлень дозволяється за попередньою згодою абонента, яка вважається отриманою від абонента в момент активації таким абонентом SIM-карти в мережі Оператора.

7.30. **Споживач Послуг (споживач)** - юридична або фізична особа, яка замовляє та/або отримує Послуги для власних потреб.

7.31. **Тарифний план (та/або тариф та/або система тарифів)** – сукупність умов та особливостей надання Послуг в т.ч. строки дії, грошове відображення вартості надання Послуг та/або інші умови їх надання, що установлюється, змінюється та доповнюється Оператором відповідно до законодавства.

7.32. **Телекомунікації (електрозв'язок)** – передавання, випромінювання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних або інших електромагнітних системах.

7.33. **Телекомунікаційна 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.

7.34. **Телекомунікаційна мережа загального користування (ТМЗК)** - телекомунікаційна мережа, доступ до якої відкрито для всіх споживачів.

7.35. **Телекомунікаційна послуга (Послуга)** – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій. Вказані Послуги надаються за допомогою в тому числі і електрозв'язку із застосуванням радіотехнологій різних стандартів.

7.36. **Трафік** – сукупний об'єм переданої інформації за одиницю часу, виражену в одиницях виміру комп'ютерної пам'яті (біт/с, МВ/ч тощо).

7.37. Мобільний телефон (термінал) – мобільний засіб зв'язку, який має сертифікат відповідності, виданий у встановленому законом порядку, та який має функції здійснення й отримання сеансів зв'язку без підключення до іншого обладнання та може вільно переміщуватися в межах дії покриття мережі Оператора. Не є мобільним телефоном обладнання, основною функцією (призначенням) якого є постійна або переважна комутація викликів на інші термінали (телефони) та/або на інші телефонні мережі (в т.ч. на телефонні мережі загального користування) – зокрема, обладнання типу GSM-шлюз тощо. Див. в тому числі «кінцеве обладнання».

7.38. **Фіксований зв'язок** – телекомунікації, що здійснюються із застосуванням стаціонарного (нерухомого) кінцевого обладнання.

7.39. **DCS** (Digital Communication System) – цифрова телефонна система з використанням технології DSP - (Digital Signal Processor - цифровий сигнальний процесор).

7.40. **D-AMPS (Digital Advanced Mobile Phone Service** – цифрова вдосконалена мобільна телефонна служба) – цифровий стандарт з використанням безпроводового доступу.

7.41. **E-mail -** електронна пошта, як сервіс мережі Інтернет.

7.42. **GSM (Global System for Mobile communications)** – глобальна система мобільного зв'язку. Оператор в Україні використовує діапазони частот: 900 МГц/1800 МГц.

7.43. **GSM-шлюз** – пристрій з'єднання локальних (офісних) АТС з мережами GSM-стандарту.

7.44. **SIM-карта** – модуль ідентифікації Абонента у телефонних мережах, виготовлений у вигляді мініатюрної пластикової карти із чипом, на якому записана інформація про конкретного Абонента, що користується Послугами Оператора. З її допомогою виконуються всі функції ідентифікації споживача в мережі (одночасно здійснюється перевірка на наявність «двійників» - клонованих карт), перевірка дійсності абонента, зв'язок з базовою станцією. SIM-карта також несе в собі всі установки, необхідні для роботи телефонного апарата або іншого кінцевого обладнання в мережі.

7.45. **SMS (Short Message Service)** – система передачі коротких повідомлень, додатковий сервіс.

7.46. **MMS (Multimedia Messaging Service)** – технологія передачі електронних мультимедійних повідомлень.

7.47. **GPRS (General Packed Radio Services)** – послуга, що надається за технологією високошвидкісної пакетної передачі даних по радіоканалу для організації постійного підключення через кінцеве обладнання до мережі Інтернет.

7.48. EDGE (Enhanced Data rates for Global Evolution) – технологія для передачі великої кількості інформації на великій швидкості.

7.49. **IMEI (International Mobile Equipment Identity)** – міжнародний ідентифікаційний номер мобільного обладнання, установлюється на заводі при виготовленні, служить для ідентифікації певного пристрою (кінцевого обладнання) в GSM мережі (його аналог - MAC-Адреса мережної Ethernet-карти). IMEI унікально ідентифікує мобільний телефон у GSM- мережі тощо.

7.50. **PIN, PIN2 (Personal Identification Number)** – персональний ідентифікаційний номер абонента. Секретний код, що служить для обмеження доступу до телефону й SIM-карти.

7.51. **PUK (Personal Unblocking Key)** – персональний розблокуючий ключ. Восьмизначный секретний код, що служить для розблокування заблокованої після неправильно введеного декілька разів PIN-Коду SIM-карти.

7.52. **WCDMA (Wideband Code Division Multiple Access (широкополосний CDMA))** – стандарт, призначений для забезпечення широкополосного радіодоступу с метою підтримки послуг системи зв'язку «третього покоління».

7.53. **UMTS (Universal Mobile Telecommunications System або універсальна система мобільного електрозв'язку)** – концепція створення системи зв'язку «третього покоління».

8. Інша термінологія застосовується:

8.1. Відповідно до вимог діючого законодавства.

8.2. З урахуванням інших вимог, встановлених Оператором своїми внутрішніми документами, інструкціями тощо та термінології, обумовленої договірними домовленостями сторін за Договором.

Розділ III
ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

9. За ознаками надання Послуги поділяються на основні та додаткові, що нерозривно пов'язані технологічно з наданням певних основних Послуг. Перелік додаткових Послуг визначається технічними можливостями обладнання Оператора.

10. Оператор надає Послуги споживачам відповідно до Законів України «Про телекомунікації» (далі - Закон), «Про захист прав споживачів», інших актів законодавства, цих Умов та нормативних документів у сфері телекомунікацій.

11. Оператор самостійно визначає, встановлює та змінює перелік Послуг, що надаються споживачам (абонентам).

12. Режим роботи сервісних служб (інформаційно-консультаційного центру, Центру обслуговування абонентів тощо) визначається Оператором з урахуванням інтересів споживачів.

13. Надання Послуг здійснюється за умови:

13.1. Укладення Договору між Оператором і споживачем згідно з основними вимогами та/або істотними умовами щодо яких сторони досягли згоди.

13.2. Та/або шляхом приєднання до публічного договору та оплати замовленої споживачем Послуги.

14. Тарифи (тарифні плани) на Послуги встановлюються та змінюються Оператором самостійно. Оператор залишає за собою право установлювати та змінювати тарифи на Послуги відповідно та у строки, передбачені ст.ст. 39, 66 Закону України «Про телекомунікації».

15. Тарифи на Послуги можуть установлюватися у вигляді системи тарифів (тарифних планів) на окремі Послуги або набір Послуг (крім загальнодоступних (універсальних) Послуг). У межах різних тарифних планів залежно від переліку та обсягів Послуг можуть встановлюватися різні тарифи на однакові Послуги.

16. Додаткові Послуги надаються за додаткову плату, якщо інше не передбачено Договором. Перелік додаткових Послуг установлюється Оператором.

17. Порядок повернення споживачу невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг визначається Договором та цими Умовами. У випадку повернення коштів Абонент зобов'язаний відповісти на контрольні питання працівника Оператора або його уповноваженої особи та надати на його запит необхідні документи, що підтверджують придбання певним чином відповідної карти-поповнення чи іншого виду чи способу оплати Послуг.

18. Скорочення переліку або припинення надання Послуг споживачам здійснюється Оператором у разі порушення споживачем цих Умов, а також в інших випадках, передбачених Договором і законодавством.

19. Таємниця телефонних розмов, електронних повідомлень в тому числі SMS/MMS або іншої кореспонденції і даних, що передаються технічними засобами телекомунікацій, охороняється згідно із законом.

20. Зняття інформації з телекомунікаційних мереж забороняється, крім випадків, передбачених законом.

21. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається (розміщується) споживачем.

22. Оператор забезпечує схоронність відомостей про споживача, отриманих під час укладення Договору, надані Послуги, у тому числі про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо.

23. Кожний випадок пошкодження споживачем телекомунікаційного обладнання та ліній, які перебувають на балансі Оператора, оформляється актом, що підписується представником Оператора та особою, з вини якої сталося пошкодження (за умови її виявлення). Якщо особа, з вини якої сталося пошкодження, відмовляється від підписання, акт підписується двома представниками Оператора. Усі витрати на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі упущення вигоди) в установленому законодавством порядку покладаються на особу, з вини якої сталося пошкодження.

24. Працівники Оператора викликані Абонентом для огляду кінцевого обладнання, а також виконання інших робіт, повинні пред'явити посвідчення з фотокарткою, засвідчене печаткою Оператора.

Розділ IV
ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

25. Оператор має право:

25.1. Установлювати та змінювати тарифи (тарифні плани) на свої Послуги, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою.

25.2. Скорочувати, змінювати перелік Послуг або припиняти надання Послуг відповідно до цих Умов, а в окремих випадках відключати кінцеве обладнання споживача, якщо воно не має виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

25.3. Не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

25.4. Відключати кінцеве обладнання споживача.

25.5. Змінювати зони покриття мережею зв'язку та перелік роумінг-партнерів, а також умови тарифікації і обслуговування.

25.6. Припиняти надання Послуг, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів мережі, у випадках, коли Абонент не користувався цими Послугами протягом визначеного Оператором строку, про що абонент попереджається не менше ніж за 7 (сім) календарних днів.

25.7. У випадках, коли за номером Абонента різко зростає обсяг споживання Послуг і поточна сума рахунка значно перевищує середньомісячний рахунок - виставити терміновий рахунок відповідно до наявної технічної можливості.

25.8. У випадку некоректного (у тому числі не за призначенням, таких, що не замовлялися, помилкові і т.д.) надання Послуг має право надати їх належним чином.

25.9. Розсилати інформаційні повідомлення про встановлення, зміну, доповнення тощо тарифів, тарифних планів, акційних пропозицій та іншу інформацію щодо надання Оператором Послуг.

25.10. Встановлювати умови та строки надання Послуг.

25.11. Здійснювати на будь-які доступні носії інформації записи про надані Послуги в т.ч. всіх викликів на Інформаційно-консультаційні центри та зберігати їх протягом строку позовної давності, а також використовувати як доказ у відповідних органах у разі, виникненні суперечок з абонентами тощо.

25.12. Оператор має також інші права, передбачені законодавством, Договорами з абонентами та цими Умовами.

26. Оператор зобов'язаний:

26.1. Укладати з абонентами договори про надання телекомунікаційних послуг.

26.2. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, умов Договору та наданої ним інформації про умови надання Послуг.

26.3. Забезпечувати в зоні обслуговування функціонування мережі з відповідним рівнем якості, передбаченим нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій.

26.4. Забезпечувати шляхом надання основних Послуг на замовлення споживача з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування, якщо інше не передбачено ліцензією та/або Договором та/або технічними можливостями Оператора.

26.5. Надавати споживачам безоплатний доступ до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, міліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу, служби допомоги за телефонами 01 (101), 02 (102), 03 (103), 04 (104), 112 відповідно та з урахуванням наявних технічних можливостей.

26.6. Своєчасно надавати споживачам вичерпну та достовірну інформацію щодо укладення Договору.

26.7. Вести достовірний облік Послуг, що надаються споживачам.

26.8. Забезпечувати правильність застосування тарифів.

26.9. Оприлюднювати в засобах масової інформації та/або іншим чином за формою та засобами доведення інформації та/або доводити письмово до відома споживачів тарифи на Послуги, а також умови тарифікації, обслуговування та перелік Послуг, що встановлюються та змінюються ним самостійно, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження.

26.9.1. Надсилання Оператором SMS чи листів електронної пошти (в т.ч. у вигляді масової розсилки групам абонентів) вважається також оприлюдненням інформації. Детальний опис інформації, не вказаний в повідомленнях, абонент може дізнатись, зателефонувавши до інформаційно-сервісних центрів (Call Center), звернувшись в точки продажу Оператора, його Дилерів, на офіційному веб-сайті Оператора в мережі Інтернет тощо.

26.9.2. Інша інформація про Послуги в доступній формі доводиться Оператором до відома споживачів до укладення Договору через засоби масової інформації, довідково-інформаційні служби, сервісні служби, у місцях надання Послуг тощо.

26.10. Зберігати дані обліку наданих Послуг протягом строку позовної давності, визначеного законодавством, надавати інформацію щодо споживачів та наданих їм Послуг у порядку, встановленому законодавством.

26.11. Попереджати споживачів про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цими Умовами. Вказане попередження здійснюється шляхом, направлення абонентам SMS-повідомлень та/або телефонних дзвінків операторів (Call Center) тощо.

26.12. Інформувати споживачів про аварії на телекомунікаційних мережах та про орієнтовні строки усунення їх наслідків.

26.13. Усувати пошкодження зв'язку в строки, передбачені нормативними документами у сфері телекомунікацій.

26.14. Приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання Послуг, вести їх облік та задовольняти у міру появи технічних можливостей, давати відповіді у строки, передбачені законодавством.

26.15. Установлювати або змінювати перелік Послуг за заявою абонента згідно з технічними можливостями або відповідно до умов відповідних тарифних планів, встановлених (змінених) Оператором.

26.16. Забезпечувати в зоні обслуговування функціонування своєї мережі з відповідним рівнем якості, передбаченим нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій.

26.17. На вимогу споживача надавати інформацію про:

26.17.1. Своє найменування та його структурних підрозділів, їх державну реєстрацію, місцезнаходження, режим роботи.

26.17.2. Номер та строк дії ліцензії.

26.17.3. Основні і додаткові (платні і безоплатні) Послуги (їх перелік).

26.17.4. Умови і порядок надання Послуг.

26.17.5. Порядок зміни переліку Послуг.

26.17.6. Нормативні документи, що визначають вимоги до якості Послуг.

26.17.7. Тарифи на Послуги.

26.17.8. Порядок та систему оплати Послуг, форму розрахунків за їх надання.

26.17.9. Порядок розгляду звернень споживачів.

26.17.10. Номери телефонів сервісних служб (інформаційно-сервісного центру тощо).

26.17.11. Правила надання та отримання Послуг.

Розділ V
ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА

27. Споживач під час замовлення та/або отримання Послуг **має право на:**

27.1. Вільний доступ до Послуг.

27.2. Користуватися Послугами відповідно до цих Умов і Договору з урахуванням можливостей свого кінцевого обладнання.

27.3. Безпеку Послуг.

27.4. Вибір виду та кількості Послуг, що пропонуються Оператором.

27.5. Отримання від Оператора:

27.5.1. Вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг.

27.5.2. Відомостей про надані Послуги у порядку, встановленому цими Умовам.

27.5.3. Відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги, у випадку, якщо така Послуга, ще не була надана Оператором, та від оплати Послуги, яка не замовлялася.

27.5.4. Безпосередньо від нього за письмовою заявою рахунків за надані Послуги відповідно до порядку, встановленого внутрішніми процедурами Оператора.

27.6. Своєчасне і якісне отримання Послуг.

27.7. Обмеження Оператором доступу споживача до окремих видів Послуг на підставі його власної письмової заяви та технічних можливостей Оператора.

27.8. Відмову від Послуг у порядку, встановленому Договором та цими Умовами. Відмова від Послуг та/або розірвання (припинення) в односторонньому порядку Договору може бути здійснена за письмовим попередженням про це Оператора не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до такого припинення, якщо інше не зазначено у Договорі. Припинення Договору не звільняє Сторони від сплати заборгованості та/або штрафних санкцій за Договором.

27.9. Оскарження неправомірних дій Оператора.

27.10. Споживач має також інші права, передбачені законодавством та Договором.

28. Споживач зобов'язаний:

28.1. Виконувати та дотримуватися вимог Договору та цих Умов.

28.2. Своєчасно оплачувати Послуги Оператора у відповідності до умов Договору, Умов та Тарифів (тарифних планів).

28.3. Використовувати кінцеве обладнання, на яке видано документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

28.4. Не допускати використання свого кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

28.5. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливлювати надання Послуг іншим споживачам.

28.6. Укласти Договір з Оператором та виконувати його умови. На абонентів Prepaid поширюються вимоги цих Умов з моменту активації SIM-карти відповідно до п. 2 цих Умов.

28.7. Повідомляти на запит Оператора тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

28.8. Не допускати використання на комерційній основі або в інший спосіб, ніж це передбачено Договором, діючим законодавством, умовами і правилами, що регламентують діяльність у сфері телекомунікацій - свого телефону (кінцевого

обладнання); SIM-карт, абонентських ліній у т.ч. для надання та/або отримання Послуг – як особисто, так і третіми особами.

28.9. Не надсилати SMS/MMS та інші повідомлення, а також здійснювати дзвінки недоречного характеру (в т.ч. спам, ненормативну лексику, погрози, неодноразово направлені хибні виклики та/або завідомо неправдиві виклики - пожежної охорони, міліції, швидкої медичної допомоги або аварійних служб інформаційно-довідкових служб та екстреного виклику тощо).

28.10. Стежити самостійно за своєчасною оплатою одержуваних Послуг відповідно до системи й за формою оплати, встановлених Договором й цими Умовами.

28.11. У випадку недобросвістного отримання: (1)коштів, неоплачених Послуг - зобов'язаний негайно повідомити Оператора та повернути отримані кошти, додатковий обсяг Послуг (бонуси).

28.12. Не виконувати без дозволу Оператора:

(а) модернізацію та/або програмування SIM-карти;

(б) підключення до мережі Оператора (в т.ч. за допомогою його SIM-карт) будь-якого іншого обладнання/застосування технології (GSM-шлюз/-мост/-маршрутизатор; Sim-Box, Call-Back, IP-телефонія, Refile, модернізований та/або перепрограмований телефон тощо) - що в сукупності або окремо може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Оператора чи нормальне функціонування мережевого обладнання його мережі або привести до порушення цих Умов.

28.13. Не допускати порушення:

(а) Установленого порядку маршрутизації трафіка, у т.ч. міжнародних телефонних викликів у телефонній мережі загального користування України.

(б) Вимог системи та плану нумерації телефонної мережі загального користування України.

(в) Інших вимог та умов установлених Оператором щодо надання Послуг.

28.14. Споживач/Абонент повинен утримуватися від:

28.14.1. Здійснення зловмисних викликів.

28.14.2. Несанкціонованого використання мережевих ідентифікаторів, адрес, номерів, доменних імен інших осіб.

28.14.3. Фальсифікації та/або використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів, адрес, номерів, доменних імен.

28.14.4. Замовлення або пропонування організації зловмисних викликів та/або розсилання спаму.

28.14.5. Розсилання спаму.

28.14.6. Споживач повинен виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства, домовленостей з Оператором.

Розділ VI
ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА НАДАНІ ПОСЛУГИ ТА ЗДІЙСНЕННЯ ПЛАТЕЖІВ

29. Послуги надаються за плату. Оператор може встановлювати (змінювати) тарифи на кожну Послугу окремо та/або визначати тарифні плани, що

відповідають визначеному переліку Послуг. Оплата Послуг здійснюється за тарифами, що діють на момент надання Послуги.

30. Надання Послуг здійснюється за попередньою оплатою (внесення авансу, придбання телекомунікаційних карток тощо) та/або в кредит, розмір та умови, якого визначаються Оператором окремо.

31. Оплата Послуг провадиться в національній валюті. Якщо Тариф установлено в іноземній валюті, розмір оплати визначається із застосуванням офіційного обмінного курсу, встановленого Національним банком України на день надання Послуги.

32. Розрахунки із споживачем за надані Послуги можуть здійснюватися як за допомогою квитанцій (з попереднім надсиланням рахунків на адресу абонентів), так і без квитанцій (без надсилання рахунків). При цьому абонент може відмовитися від отримання рахунків за Послуги або замовити їх отримання окремо відповідно до умов Оператора.

33. За умови здійснення розрахунків за попередньою оплатою споживач може внести необхідну суму коштів на свій особовий рахунок до початку отримання Послуги, придбати телекомунікаційну картку (картку поповнення рахунку) на отримання Послуг чи розрахуватися готівкою (або безготівково) в пунктах колективного користування або інших у спеціально обладнаних місцях. Надання Послуги припиняється в момент, коли внесена споживачем сума коштів вичерпується якщо інше не передбачено цими Умовами або Договору або відповідного тарифного плану Оператора.

34. Оплата Послуг може здійснюватися як авансом, так і шляхом оплати фактично наданих у розрахунковому періоді Послуг відповідно до Договору та/або іншими способами в тому числі у кредит, розмір та умови надання якого визначається Оператором окремо.

35. Оплата Послуг абонентами, що обслуговуються на умовах Договору чи Prepaid, може здійснюватися наступними способами (за технічної можливості):

35.1. За допомогою платіжних карток,

35.2. За допомогою телекомунікаційних карток (картка поповнення рахунку)

35.3. Безготівково, шляхом перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки Оператора

35.4. У готівковій формі в касах банків безпосередньо в представництвах банків або в ексклюзивних точках продажу Послуг Оператора.

35.5. Через банківські автомати та інші пристрої (кіоски самообслуговування тощо), які підтримують функцію внесення готівки на рахунки клієнтів

35.6. Шляхом виконання інших операцій.

36. У разі оплати Послуг за допомогою телекомунікаційних карток (карток поповнення рахунку) Оператор має право встановлювати строк дії карток.

37. Оператор провадить розрахунки з абонентами самостійно або із залученням третіх осіб. Система оплати і форма розрахунків за надані Послуги визначаються Договором та/або Умовами та/або відповідним тарифним планом Оператора.

38. Розрахунковий період щодо наданих Послуг Оператор встановлює самостійно.

39. У разі оплати Послуг авансом на особовий рахунок абонента вноситься певна сума коштів з наступним їх зняттям з цього рахунка Оператором. Особовий рахунок для абонента відкривається в системі розрахунків Оператора.

40. При підключенні на умовах Договору, окрім початкового платежу та авансових додаткових платежів, Абонент сплачує такі постійні платежі: обов'язковий щомісячний платіж або абонентну плату, тощо.

41. Обов'язковий щомісячний платіж за поточний місяць Абонент повинен сплатити не пізніше 20 числа поточного місяця. У разі наявності заборгованості за спожиті Послуги, Абонент сплачує її до 20 числа місяця, наступного за тим, в якому виникла заборгованість.

42. При розрахунку сплаченого обов'язкового щомісячного платежу, суми, які надійшли на рахунок Абонента за допомогою Послуги «Переказ балансу» з інших номерів не враховуються.

43. Розмір обов'язкового щомісячного платежу Абонент може змінити один раз на місяць, якщо це не заборонено умовами підписаних ним додаткових угод та/або Тарифів.

44. Абонент, який обслуговується на умовах Тарифів із застосуванням абонентної плати, повинен здійснити платежі у розмірі, що забезпечує наявність на основному особовому рахунку на початок місяця (перше число) суми не менше вартості абонентної плати. За умов наявності на рахунку першого числа суми, меншої за розмір абонентної плати, надання Послуг може не припинятися і здійснюватись згідно до відповідних тарифних планів. Детальні умови сплати визначаються тарифним планом.

45. Із сум авансу та обов'язкових щомісячних платежів Абонента здійснюються розрахунки за надані Послуги Оператора, вартість яких залежить від відповідного Тарифу та обсягу наданих Послуг.

46. В системі розрахунків Оператора для Абонента у складі його особового рахунку відкривається бонусний рахунок для обліку попередньо оплаченого додаткового обсягу Послуг. Наявність на бонусному рахунку Абонента 1 (одного) бонусу означає відповідно наявність у цього Абонента права на отримання Послуг на суму в 1 (одну) гривню (з урахуванням ПДВ та збору до Пенсійного

фонду). Таким чином, додатковий обсяг (кількість) Послуг на бонусному рахунку визначається їх вартістю.

В системі загальних знижок Оператор пропонує Абонентам Тарифи, за якими за рахунок певних платежів Абоненту надається право на здійснення додаткової кількості вихідних дзвінків, повідомлень або інших Послуг, визначених кількісними показниками. Вони окремо обліковуються на особовому рахунку Абонента.

46.1. Сума обов'язкового щомісячного платежу, яка згідно з обраними тарифними планами внесена Абонентом до кінця відповідного календарного місяця, вважається повністю використаною для оплати забезпечення Абоненту доступу до телекомунікаційної мережі Оператора і відповідних можливостей її використання. Вказана сума не відображається на основному рахунку Абонента у наступному місяці. Оператор може встановлювати, що у рахунок обов'язкового щомісячного платежу Абоненту надається право на отримання певної кількості Послуг та/або сума обов'язкового щомісячного платежу може бути використана в оплату Послуг протягом місяця, у випадку невикористання суми обов'язкового щомісячного платежу протягом місяця, залишок суми перераховується в оплату забезпечення можливості здійснення вихідних дзвінків та інших повідомлень та/або надання інших можливостей використання телекомунікаційної мережі Оператора.

47. Абонент, який підключає кілька абонентських номерів, має можливість сплачувати необхідні суми як на основний спільний рахунок так і на рахунок кожного номеру. Суми, сплачені на основний спільний рахунок розподіляються на рахунки номерів у першу чергу у розмірі несплаченого обов'язкового щомісячного платежу або абонентної плати згідно порядку, встановленому Оператором. За заявою Абонента кошти можуть бути розподілені між рахунками номерів та спільним рахунком в межах одного Договору, крім сум обов'язкового щомісячного платежу, абонентної плати, Початкового платежу. Оператор має право погасити заборгованість Абонента за рахунок інших Договорів (контрактів), укладених цим Абонентом, завчасно довівши цю умови до нього.

48. Залишок на спільному рахунку після розподілу постійних платежів доступний для використання абонентськими (телефонними) номерами Абонента для оплати Послуг. При цьому спочатку використовуються суми на рахунках кожного окремого абонентського (телефонного) номера, підключеного за Договором, потім суми зі спільного рахунку. Абонент за заявою може заборонити доступ до спільного рахунку для кожного телефонного (абонентського) номера.

49. Абонент, підключений на умовах Договору, залежно від свого правового статусу, може отримувати від Оператора наступні облікові Документи:

49.1. Щомісячний рахунок.

49.2. Податкові накладні.

49.3. Акт виконаних (наданих) робіт (послуг).

49.4. Акт звірки взаємних розрахунків (надається у випадках, встановлених законодавством).

50. Оплата Послуг Абонентом-юридичною особою за допомогою телекомунікаційних карток відображається в облікових документах як платежі Абонента. Податкова накладна на зазначені платежі може надаватися особою, у якої вказані картки були придбані Абонентом.

51. У разі замовлення абонентом послуги з отримання щомісячних рахунків, Оператор щомісяця надсилає Абоненту облікові документи, де вказано термін, протягом якого Абонент повинен оплатити рекомендовану суму авансу, тощо. Неотримання розрахункових документів не звільняє Абонента від зобов'язань щодо оплати Послуг.

52. У разі несвоєчасної оплати наданих Оператором Послуг споживачі сплачують пеню, яка обчислюється залежно від вартості неоплачених Послуг у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня.

53. У разі несвоєчасної оплати наданих Послуг понад визначені цими Умовами або Договором строки та/або умови Договору та окремих Додаткових угод до нього, Оператор має право вживати до Абонентів таких заходів:

53.1. Нараховувати стягувати пеню та інші штрафні санкції із застосуванням позовної давності у 3 (три) роки.

53.2. Установлювати рівень кредитування та/або заборгованості з їх оплати.

53.3. Скорочувати перелік Послуг або припиняти їх надання.

53.4. Змінювати порядок оплати.

53.5. Вчиняти інші дії відповідно до законодавства, цих умов, Договору тощо.

54. Сплата споживачем пені, правомірне припинення чи скорочення Оператором переліку Послуг не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому Послуги.

54.1. Повернення Оператором невикористаної частки коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг у випадках і в порядку, визначених цими Умовами.

55. Цей Розділ застосовується в частині, що не суперечить вимогам пунктів 231-239 Розділу IV Правил надання та отримання телекомунікаційних Послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 09.08.05 № 720.

Розділ VII
УМОВИ ТА ПРОЦЕДУРА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ (ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО МЕРЕЖІ)

56. Право на укладення Договору з Оператором, з урахуванням окремо встановлених винятків, мають фізичні та юридичні особи, інші суб'єкти господарювання, а саме :

56.1. Громадяни України.

56.2. Іноземні громадяни та особи без громадянства, які перебувають на території України на законних підставах.

56.3. Органи державної влади та місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації незалежно від форми власності, підпорядкування та галузевої належності їх відокремлені структурні підрозділи тощо. При цьому не допускається укладення в будь-якій формі абондоговорів з офіційними дилерами та/або субдилерами Оператора - без письмового дозволу уповноваженої особи Оператора.

57. Для укладення Договору з Оператором споживачем у відповідному випадку подається до абонентського відділу або центру обслуговування абонентів Оператора або відповідного підрозділу Дилера або до належним чином уповноважених осіб такий пакет документів:

57.1. Для фізичної особи:

57.1.1. Громадянин України:

(а) який досяг 18 років – діючий паспорт громадянина України. При цьому Паспорт, в якому не вклеєно фотокарток при досягненні його власником відповідно: 25- і 45-річного віку, вважається недійсним та до оформлення абон.договору не допускається;

(б) який досяг 16 років, але не досяг 18 років – діючий паспорт громадянина України; заяву (дозвіл) батьків на укладення Договору та копію діючого паспорту громадянина України одного із його батьків, у якого Абонент вписаний в паспорт як його дитина.

і. У випадку відсутності в паспорті запису про дітей, Абонент надає копію свого свідоцтва про народження.

іі. У випадку, коли споживач вказаного віку пред’являє копію Свідоцтва про шлюб з відповідною відміткою у своєму паспорті така особа вважається такою, що набула повної цивільної дієздатності з моменту реєстрації шлюбу і не зобов’язана подавати гарантуючі документи від батьків.

57.1.2. Іноземний громадянин - діючий національний паспорт громадянина іноземної держави з відміткою про діючу реєстрацію на території України в органах МВС України, в’їзною візою або відміткою про перетинання кордону (для громадян країн, з території яких дозволений безвізовий в’їзд).

57.1.3. Особа без громадянства – оригінал документа, який заміняє паспорт з в’їзною візою або відміткою про перетинання кордону.

57.1.4. Особа, яка укладає Договір від імені Абонента – оригінал довіреності (оформленої згідно законодавства) та оригінал свого паспорту і копію паспорту Абонента.

57.2. Для юридичної особи:

57.2.1. Належним чином засвідчена копія Свідоцтва про державну реєстрацію суб’єкта підприємницької діяльності відповідно до вимог та форми , встановлених діючим законодавством України на момент укладення Договору.

57.2.2. Належним чином засвідчена копія Свідоцтва про реєстрацію платника податку на додану вартість (якщо особа є платником податку на додану вартість).

57.2.3. Належним чином засвідчена копія Довідки про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, виданої державним комітетом статистики України.

57.2.4. Банківські реквізити юридичної особи.

57.2.5. Виписка зі Статуту (Положення) юридичної особи, із зазначенням повноважень особи (її посади), яка має право підпису без довіреності. Вказані документи на своїй титульній сторінці обов'язково повинні містити - відмітки уповноважених органів влади про їх реєстрацію у встановленому порядку.

57.2.6. Документи про підтвердження повноважень на підписання Договору:

57.2.6.1. Копія 1-2 сторінок та сторінки з реєстрацією (пропискою) паспорту фізичної особи, уповноваженої для підписання Договору - разом з пред'явленням оригіналу діючого паспорта громадянина України чи іноземної держави.

57.2.6.2. Якщо Договір підписує не керівник юридичної особи, уповноважений на це установчим документами – оригінал Довіреності на підключення (з такими даними: номер і дата довіреності, паспортні дані уповноваженої фізичної особи, її повноваження та термін їх дій).

57.2.6.3. Якщо Договір підписує керівник юридичної особи - належним чином засвідчена копія рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду, з правом підпису без довіреності.

57.2.6.4. Посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо при укладенні Договору мають пред'явити - копію листа про акредитацію з Міністерства закордонних справ України.

57.3. Для суб'єкта, який не є юридичною особою:

57.3.1. представництво, філія, та інші відокремлені підрозділи мають надавати:

(а) Належним чином засвідчену копію Довідки про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, виданої Державним комітетом статистики України.

(б) Належним чином засвідчену копію Положення про створення, де має бути вказано право цього суб'єкта на укладення Договорів або надається довіреність головного підприємства на право укладення Договору.

58. Оператор може відмовити в укладенні Договору та/або відмовити в підписанні Договору або запропонувати інші умови у випадках:

58.1. Відсутності технічної можливості надання доступу до мережі Оператора в зазначених споживачем місцях.

58.2. Відсутності технічної можливості надання Послуг, необхідних споживачу.

58.3. Наявності заборгованості абонента перед Оператором за надані Послуги.

58.4. Наявності відомостей про заборгованість споживача, що звернувся за Послугами, за вже надані Послуги та/або про раніше неодноразові порушення Договорів, Додаткових Угод, цих Умов споживачем.

58.5. Наявності відомостей від третіх осіб про наявності у споживача заборгованості перед кредиторами або про неодноразове порушення договірних зобов'язань.

ПРИМІТКА: паспортні та інші документи, передбачені для подачі споживачем/Абонентом при укладенні Договору, надаються споживачем/Абонентом в оригіналі для пересвідчення працівником Оператора та/або його уповноваженої особи в їх справжності та зняття відповідних копій.

59. Пітдтвердження повноважень та обов'язки працівника (представника) Оператора:

59.1. На вимогу Абонента можуть бути надані для ознайомлення документи, передбачені для розміщення у «Куточку покупця/споживача», а також документи, що підтверджують повноваження працівника (представника) Оператора, який підписуватиме Договір і супровідні з ним документи (договірні документи).

59.2. Повноваження працівника (представника) Оператора можуть бути підтверджені:

59.2.1. або відповідною довіреністю Оператора;

59.2.2. або наказом про визначення повноваження відповідно до вимог Цивільного кодексу України.

59.3. Працівникам (представникам) Оператора забороняється передавати в будь-якому вигляді технічну та внутрішню інформацію, що стосується надання Послуг тощо - стороннім особам (в т.ч. споживачам), що не оприлюднена офіційно та/або належим чином та/або без письмового дозволу уповноваженого на те працівника Оператора.

60. Процедура оформлення договірних документів:

60.1. Після надання відповідних документів, уповноважений працівник:

60.1.1. перевіряє правомочність Абонента;

60.1.2. підписує договірні документи (Договір з усіма додатками). У разі, якщо договірні документі роздруковані на декількох сторінках – сторони парафують кожну сторінку, шляхом їх підписання та проставлення печаток. В окремих випадках примірники договірних документів можуть бути прошиті та пронумеровані;

60.1.3. скріплює їх відповідною печаткою та пропонує їх підписати Абонентові.

60.2. Після підписання 1-й примірник Договору з усіма додатками залишається на зберіганні у Оператора, 2-й примірник Договору передається абонентові з його відміткою про отримання такого примірника. Місцем підписання договірних документів сторонами є приміщення Оператора або його Дилера тощо. У виняткових випадках підписання документів може відбуватися у місці та у порядку узгодженому сторонами.

60.2.1. При цьому не приймають для для подальшого провадження та розгляду - документи, що мають підчистки або дописки, закреслені слова чи інші незастережені виправлення, документи, текст яких неможливо прочитати внаслідок пошкодження, а також які написані олівцем.

60.2.2. Дописки, закреслені слова чи інші виправлення, які є в документах повинні бути застережені підписом посадової (уповноваженої на те) особи і печаткою установи, підприємства або організації чи особи, яка підписала документ. При цьому виправлення повинні бути зроблені таким чином, щоб

можна було прочитати як виправлене, так і помилково написане, а потім виправлене чи викреслене.

60.2.3. Не приймаються порвані документи та документи, викладені на двох і більше окремих аркушах, якщо аркуші не прошнуровано, не пронумеровано і кількість прошнурованих аркушів не завірена підписом посадової (уповноваженої на те) особи та печаткою юридичної чи фізичної особи, що видала документи.

61. Надання Послуг розпочинається у строк, передбачений Договором. Фактичне отримання Абонентом обумовленої в Договорі тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом.

62. Розмір Початкового платежу при підключенні встановлюється відповідними процедурами Оператора та може відрізнятися від розміру, встановленого для відповідного Тарифу.

63. При укладенні Договору Абонент (споживач) обов'язкового інформується про те, що з детальними умовами Тарифів та/або тарифних планів, пропонованих Оператором та особливостями надання ним Послуг за Договором він також може додатково ознайомитись на офіційному веб-сайті Оператора в мережі Інтернет.

Розділ VIII
ПОРЯДОК ОБМЕЖЕННЯ (ПРИПИНЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА ПРОЦЕДУРИ ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ УМОВ І ПРАВИЛ, ЩО РЕГЛАМЕНТУЮТЬ ДІЯЛЬНІСТЬ У СФЕРІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ ТА ДІЯЛЬНОСТІ ОПЕРАТОРА

64. Оператор має право припинити або скоротити перелік надання Послуг при настанні одного з таких випадків:

64.1. Неоплати чи несвоєчасної оплати Послуг.

64.2. Використання внесеного авансу для Послуг, замовлених абонентом шляхом передоплати.

64.3. Використання на комерційній основі кінцевого обладнання для надання Послуг третім особам.

65. Оператор має право припинити або скоротити перелік Послуг також в інших випадках, передбачених Договором та цими Умовами.

66. Тимчасове обмеження Послуг може відбуватися з ініціативи як Оператора так і Абонента або в інших випадках, передбачених законодавством або в інших випадках визначених Оператором.

67. Абонент може обмежити використання Послуг тільки на основі своєї заяви, поданої особисто. Абонент має сплатити суму, встановлену Оператором за кожен день, коли Послуги було призупинено, за Тарифами, встановленими Оператором.

68. У разі втрати Абонентом кінцевого обладнання або SIM-карти Оператор за усною чи письмовою заявою Абонента припиняє обслуговування цього кінцевого обладнання або SIM-карти. Абонент повинен повідомити Оператору не тільки номер втраченого телефону або телефону зі втраченою SIM-картою, а й інші максимально можливі повні дані, у тому числі персональні дані. Повідомлення про втрату кінцевого обладнання або SIM-карти Абонент повинен підтвердити також письмово.

69. Оператор може обмежити використання Послуг:

69.1. Якщо Абонент не оплачує згідно Договору та/або Умов вимог відповідного тарифного плану обов'язковий щомісячний платіж та/або абонентну плату та/або платіж, необхідний для забезпечення доступу до Послуг Оператора - тимчасово обмежуються вихідні Послуги.

69.2. Якщо закінчився строк надання Послуг, що передбачений відповідним тарифним планом Оператора.

70. Оператор може обмежити використання Послуг для Абонентів, що обслуговуються на умовах передоплати, якщо Абонент не здійснює платежі у розмірі не менше встановленого Оператором мінімуму протягом встановленого Оператором терміну.

71. Оператор автоматично відновлює надання Послуг, коли сума на основному рахунку Абонента є достатньою для оплати вартості абонентної плати та/або обов'язкового щомісячного платежу та/або платежу, необхідного для забезпечення доступу до Послуг Оператора тощо - від дати відновлення користування Послугами до кінця поточного місяця та плати за поновлення користування Послугами.

72. **Оператор також тимчасово може обмежити використання Послуг** та/або обмежити доступ до них також керуючись наступними критеріями, а саме якщо:

72.1. Стосовно Абонента розпочато процедуру банкрутства або стосовно юридичної особи – ліквідаційну процедуру, чи на банківський рахунок та майно Абонента накладено арешт.

72.2. Абонент невірно вказав чи не вказав свою поштову адресу або інші юридично-значимі реквізити чи не повідомив вчасно про їхню зміну. У тому числі, якщо письмові рахунок(-ки) та/або будь-які інші поштові відправлення на адресу Абонента повернено Оператору з позначкою, що він за даною адресою відсутній, вибув, переїхав, відмовляється (ухиляється) від прийому поштових відправлень тощо.

72.3. Абонент (інша особа) письмово заявив та аргументовано довів, що не укладав (підписував) відповідний Договір.

72.4. Абонент порушив ці Умови, Договір, Додаткові угоди укладені між ним та Оператором та/або є відомості від третіх осіб про неодноразове порушення договірних зобов'язань Абонентом щодо них.

72.5. Особа, що уклала Договір, не має на те необхідних повноважень або недієздатна, про що на момент укладання Договору Оператора не було повідомлено.

72.6. Оператору стало відомо, що Абонент користується незаконно придбаним /набутим кінцевим обладнанням та/або SIM-картою.

72.7. Абонент користується несправним кінцевим обладнанням.

72.8. Абонент раніше був боржником Оператора за укладеним ним або від його імені Договором чи є підстави для сумнівів щодо його платоспроможності у тому числі за відомостями, що отримані від третіх осіб.

72.9. Абонент використовував мережу Оператора для вчинення дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, принижують, посягають на честь і гідність громадян та ділову репутацію юридичних осіб або викликають їхні скарги, чи таких, що могли привести або приводять до зниження якості Послуг щодо інших Абонентів, або зловживав правами, наданими йому згідно з Договором, або у інших формах.

72.10. Характер та/або кількість - дзвінків Абонента; коротких текстових (SMS) та/чи мультимедійних (MMS) повідомлень; користування Послугами GPRS; користування Послугами роумінгу чи користування іншими Послугами включаючи користування каналами поповнення рахунка(-ків) або інша інформація у тому числі отримана від третіх осіб, свідчить про те, що **Абонент без попередньої письмової згоди Оператора:**

72.10.1. користується Послугами не тільки для задоволення своїх власних потреб у Послугах, а й отримує несанкціонований доступ до неоплачених ним Послуг.

72.10.2. та/або втручається у порядок тарифікації Послуг чи у порядок маршрутизації телефонного трафіку.

72.10.3. та/або заважає функціонуванню мережевого обладнання Оператора.

72.10.4. та/або допомагає (сприяє) це робити іншим Абонентам чи особам.

72.10.5. та/або здійснює маршрутизацію через мережі Оператора викликів інших споживачів Послуг зв’язку на телефонні мережі загального користування, в тому числі на мережі Оператора як за допомогою будь-яких технічних пристроїв так й безпосередньо;

72.10.6. та/або використовує технічні засоби для комутації та/або маршрутизації (переадресування) вхідних та/або вихідних викликів, з допомогою тонального набору сигналів чи іншим чином, через будь-які комутаційні пристрої (обладнання типу GSM-шлюз тощо);

72.10.7. та/або здійснює відправлення незамовлених попередньо коротких текстових (SMS) та/чи мультимедійних (MMS) повідомлень з рекламною метою.

72.10.8. та/або дзвінки Абонента були спрямовані на отримання додаткових вигод (бонусів, безкоштовних хвилин тощо) іншими абонентами операторів телекомунікаційних мереж.

73. Оператор може на підставі Додаткової угоди (додатку до Договору) тощо дозволити Абоненту використовувати зазначені вище технічні засоби.

74. У разі надання Абоненту обмеженого обсягу Послуг згідно з цих Умов, плата за поновлення надання Послуг в мережі нараховується відповідно до визначених Оператором тарифів. У цьому випадку за Абонентом зберігається абонентський номер. Відключені (деактивовані) з ініціативи Оператора номери зберігаються за відповідним Абонентом, як правило, протягом 3-х календарних місяців.

75. Надання Послуг може бути відновлено за умови усунення наведених у цих Умовах обставин, що призвели до обмеження надання Послуг.

76. У випадку застосування обмежень щодо кінцевого обладнання Абонента, як це передбачено п. 73 цих Умов, Оператор може запропонувати Абоненту підключення до інших тарифних планів.

77. Абонент повинен не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання Послуг третім особам.

78. Якщо Абонент передав у користування свій (свої) мобільний (-ні) телефон (-ни) тощо та/або SIM-карту чи надав можливість користуватися ними третій особі, відповідальність за користування Послугами і за своєчасну оплату рахунків покладається на Абонента.

79. У випадку порушення Абонентом положення Умов чи Договору або законодавства Оператор має право припинити надання Послуг за всіма SIM-картами, якими користується Абонент згідно з Договором та цими Умовами.

80. Зазначені в цих Умовах підстави для припинення Договору тощо не звільняють Абонента від сплати заборгованості в терміни, вказані в рахунках Оператора, за Послуги, фактично надані до припинення Договору.

81. Оператор має право обмежити обсяг Послуг також і в інших випадках передбачених Договором та/або законодавством.

Розділ IX
ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ (ПРИПИНЕННЯ), ПРОЛОНГАЦІЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

82. Розірвання (припинення) дії Договору може відбуватися з ініціативи як Оператора так і Абонента.

83. Дія Договору припиняється у разі письмової заяви Абонента, поданої ним особисто не менше ніж за 20 (двадцять) календарних днів до розірвання Договору. Договір може бути припинений іншими особами, як виняток, у разі смерті абонента або втрати абонентом цивільної дієздатності.

84. Оператор приймає заяву Абонента на припинення дії Договору, за умови позитивного балансу рахунку абонентського номеру/номерів Абонента.

85. Для припинення Договору з власної ініціативи Абонент має особисто або через уповноваженого представника оформити заяву про припинення Договору.

86. Припинення Договору не звільняє Абонента від сплати заборгованості за Послуги, надані до припинення Договору та штрафних санкцій за ним.

87. Якщо Абонент припиняє дію Договору до закінчення мінімального терміну дії Договору, встановленого Додатковими угодами тощо, Абонент зобов'язаний сплатити у повному розмірі штрафні санкції, встановлені Оператором та відповідно до Додаткових угод тощо, укладених з Абонентом.

88. Сторони зобов'язані у двомісячний строк з моменту розірвання Договору здійснити остаточні розрахунки за ним.

89. Оператор має право відмовити в подальшому наданні Послуг та/або розірвати (припинити) в односторонньому порядку у випадках, передбачених Договором та цими Умовами.

90. При розірванні (припиненні) Договору або переоформленні Договору на іншу особу /заміна Абонента та (або) переоформлення права користування телефонним (абонентський) номером/, Абоненту за його письмовою заявою можуть повертатися кошти лише з його основного рахунку окрім: (1) суми початкового платежу; (2) коштів переказу авансу, отриманих при зміні обслуговування з умов передоплати на умови Договору; (3) коштів, внесених на основний рахунок Абонента, за які Абоненту було надано додатковий обсяг Послуг (бонусів), що були обліковані на бонусному рахунку або іншим чином на особовому рахунку Абонента.

91. Питання пролонгації дії Договору (продовження строку його чинності) вирішуються сторонами шляхом укладання окремої Додаткової угоди, в якій сторони визначають відповідні строки або терміни. При цьому чинності строку дії SIM-карт, розповсюджених за окремими маркетинговими акціями, визначаються Оператором окремо.

92.Питання неврегульовані цим розділом визначаються договірними відносинами між сторонами та нормами Господарського та Цивільного кодексів України.

Розділ X
ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

93. Сторони зобов'язані належним чином виконувати положення цих Умов, Договору та Додаткових угод, невиконання яких тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України, з урахуванням встановлених вимог.

94. Під час відшкодування завданих Абоненту в результаті діяльності Оператора збитків, сторони керуються Договором та Умовами, а в частині, що ними не врегульована - законодавством України, яке регулює відносини з цього питання. Моральна шкода, втрачена вигода та непрямі збитки, включаючи втрачену вигоду, відшкодуванню не підлягають.

95. У разі непогашення заборгованості чи систематичної несвоєчасної ліквідації заборгованості за надані відповідно до Договору Послуги та/або порушення Абонентом вимог Договору та/або цих Умов, Абонент шляхом підписанням Договору або фактичним початком отриманням Послуг погоджується, що інформація про нього стосовно стану розрахунків за Договором за отримані Послуги, надані йому за Договором, а також інша інформація зазначена Абонентом при укладенні Договору може бути передана третім особам – потенційним кредиторам Абонента разом з описом його порушень, а також використана з метою формування реєстру боржників чи порушників, доступного до вищезазначених осіб.

96. Оператор зобов’язується розглядати та приймати рішення стосовно звернень, заяв та претензій Абонента у порядку та строки, що передбачені законодавством.

97. Оператор не несе перед споживачами майнової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов’язань з надання Послуг унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд або з вини споживача у випадках, передбачених законом.

Розділ XI
ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ (СКАРГ), ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА/АБО АБОНЕНТІВ З ПИТАНЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ

98. Прийом громадян і представників підприємств, установ та організацій з питань надання Послуг здійснюється посадовими/службовими особами ТОВ «Астеліт» відповідно до їх функціональних обов’язків, визначених наказами та/або дорученнями/довіреностями.

99. Особистий прийом громадян, представників юридичних осіб, споживачів та/або абонентів - керівниками ТОВ «Астеліт» та директорами з напрямів діяльності Головного офісу проводиться в порядку установленому ними самостійно.

100. Розгляд заяв (скарг), звернень тощо споживачів та/або абонентів в регіонах за посадою здійснюють начальники Центрів обслуговування абонентів.

101. Відмова в прийнятті заяви (скарги), звернення тощо споживачів та/або абонентів тощо забороняється. Реєстрація заяви (скарги), звернення тощо повинна

відбуватися в день її подання або надходження до відповідного Центру обслуговування абонентів та/або Головного офісу.

102. Терміни розгляду заяв (скарг), звернень споживачів та/або абонентів та прийняття відповідних рішень - повинні відповідати вимогам, встановленим ст. 20 Закону України «Про звернення громадян». Заяви (скарги), звернення про пошкодження зв'язку чи пошкодження у телекомунікаційних мережах розглядаються негайно або в строки, передбачені нормативними документами у сфері телекомунікацій.

103. Проекти відповідей по вирішенню найбільш складних заяв (звернень) споживачів та/або абонентів погоджуються з Юридичним департаментом Оператора.

104. Претензії абонентів розглядаються відповідним підрозділом згідно наявної компетенції.

105. Дирекція відносин з абонентами забезпечує:

105.1. Ведення діловодства за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в ТОВ «Астеліт» відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348.

105.2. Затвердження графіків прийому; вивчення і відповідним чином реагування на критичні звернення громадян, опубліковані у засобах масової інформації, а також на публікації та репортажі з питань стану розгляду звернень громадян, повідомлення заявників про вжиті по скаргах заходи.

106. У разі необхідності працівники інших Дирекцій залучаються до процесу розгляду звернень Абонентів.

Розділ XII
ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

107. Абонент повинен письмово або іншим встановленим чином повідомляти Оператора:

107.1. Про будь-які зміни відомостей, раніше повідомлених Оператору при укладанні Договору (в т.ч. зміна П.І.Б., адреси проживання або місцезнаходження, найменування юридичної особи, платіжних реквізитів тощо разом із наданням нових даних тощо) - у 7-ми денний строк з дати виникнення таких змін.

107.2. Про втрату, крадіжку або інші випадки вибуття з його володіння паспорта, установчих документів або печатки або припинення діяльності або банкрутства – негайно.

107.3. Про втрату, крадіжку або інші випадки вибуття з його володіння телефону (кінцевого обладнання) або SIM-карти – негайно.

108. Абоненту рекомендується дотримуватися таких основних правил етикету при користуванні Послугами знаходячись у громадських місцях:

108.1. Одержавши вхідний дзвінок на мобільний телефон чи інший пристрій, по можливості, вийти на вулицю або в інше приміщення та не заважати присутнім своєю розмовою.

108.2. Чекаючи на важливий дзвінок і не маючи можливості виключити телефон, включити беззвучний режим або скористатися Послугою «Автовідповідач».

108.3. Перебуваючи в оточенні інших людей, говорити не голосно, відрегулювати голосність вхідного дзвінка свого мобільного телефону.

108.4. Використовувати відео- чи фотокамеру, диктофон, вмонтовані в кінцеве обладнання, лише з дозволу оточуючих, перш ніж сфотографувати, провести відеозйомку чи звукозапис.

109. Абоненту (споживачу) при користуванні Послугами на транспорті (незалежно від виду) рекомендується:

109.1. Не допускати користування мобільним телефоном (іншим пристроєм) під час управління автомобілем або іншим транспортним засобом без спеціальної гарнітури «hands free».

109.2. Вимикати мобільний телефон чи інший пристрій у місцях, де його вимикання вимагається відповідними правилами перебування.

Розділ XIII
ПОРЯДОК НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

110. Перелік та порядок надання додаткових Послуг визначається технічними можливостями обладнання Оператора.

111. Кожний вид додаткових Послуг тарифікується і зазначається в рахунку окремо.

112. Особливості надання додаткових Послуг визначаються цими Умовами, іншими внутрішніми документами та процедурами Оператора.

