З А Т В Е Р Д Ж Е Н О
наказом Товариства з обмеженою
відповідальністю «АСТЕЛІТ»
№ 1447 від 31.10. 2013 року

Головний виконавчий
директор ТОВ «АСТЕЛІТ»

_____О.О. Баринов
МП

УМОВИ І ПОРЯДОК НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АСТЕЛІТ»

РОЗДІЛ І
ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

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

1.1. Регулюють відносини між споживачем (Абонентом) та ТОВ «АСТЕЛІТ» (надалі – Оператор та/або ТОВ «АСТЕЛІТ»);

1.2. Визначають, зокрема:

1.2.1. Порядок та правила користування телекомунікаційними послугами з використанням відповідних стандартів і технологій за наявними у Оператора ліцензіями та дозволами (надалі – Послуги та/або телекомунікаційні послуги). При наданні Послуг Оператор застосовує в т.ч. радіотехнології цифрового стільникового радіозв'язку відповідних стандартів (GSM, UMTS/WCDMA, CDMA тощо), технології фіксованого телефонного зв'язку в т.ч. з використанням безпроводового доступу до телекомунікаційної мережі тощо;

1.2.2. Порядок укладення та припинення Договорів;

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

2. Дія цих Умов поширюється:

2.1. На всіх Абонентів Оператора:

2.2. На всю територію України та/або територію інших держав в частині, що стосується надання Послуг міжнародного роумінгу (якщо інше додатково не встановлено Оператором).

3. Ці Умови розроблені відповідно до та на виконання вимог пункту 15 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, та є актом, що належить до внутрішньо-організаційної діяльності та виключної компетенції Оператора.

3.1. Ці Умови є невід'ємною складовою частиною всіх Договорів між Абонентами та Оператором, у тому числі тих, що укладені до набрання чинності цими Умовами, а також тих, що не містять посилання на ці Умови.

3.2. Інші внутрішні документи, процедури, політики, накази, положення, інструкції Оператора, в тому числі розміщені на його офіційному веб-сайті в мережі Інтернет, є діючими та застосовуються з цими Умовами та доповнюють один одного. Всі вказані види документів є невід'ємними частинами один одного незалежно від дати їх укладення.

3.3. У разі, якщо Оператором встановлено спеціальні умови і правила надання окремих Послуг (у тому числі Додаткових послуг Оператора), що відрізняються від цих Умов, перевагу при застосуванні матимуть відповідні умови і правила надання Послуг.

3.4. Умови є обов'язковими для виконання усіма:

- працівниками Оператора, працівниками його офіційних дилерів, дистриб'юторів, повірених;
- громадянами (в т.ч. СПД), які співпрацюють з Оператором на підставі цивільно-правових угод тощо;
- абонентами, які активувавши ідентифікаційну картку (SIM-картку Оператора), вважаються ознайомленими та безумовно згодними з цими Умовами, а також цінами/тарифами/умовами обслуговування Оператора тощо;
- абонентами, які обслуговуються з використанням інших видів електрозв'язку з моменту початку користування їх тарифним планом.

4. Зміни та доповнення до цих Умов визначаються Оператором самостійно у відповідності до законодавства та:

4.1 Вносяться за обов'язковим погодженням з Юридичним департаментом Оператора.

4.2. Викладаються, як правило, у вигляді нових редакцій із зазначенням відповідної дати та відповідного порядкового номера наказу Оператора про їх затвердження.

4.3. 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. При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих Умов, цін/тарифів/умов обслуговування, оприлюднених відповідно до законодавства та цих Умов.

4.4. У разі незгоди Абонента зі змінами та доповненнями до Умов, такий Абонент зобов'язаний розірвати договір до дати (не включно) набрання чинності відповідними змінами та доповненнями. Якщо Абонент не розірвав договір та продовжив користуватись Послугами, відповідно Абонент своїми діями виявив згоду із змінами та доповлення до Умов.

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 CDMA тощо, 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 використовується Оператором як частина задіяного номерного ресурсу для надання телекомунікаційних послуг споживачам, не є його власністю та присвоюється абоненту Оператором на підставі письмового Договору

та/або шляхом придбання споживачем будь-яким способом стартового пакету (початкового пакету, пакету для підключення) або SIM-картки для ідентифікації в телекомунікаційній мережі кінцевого обладнання, підключеного до мережі (Договір на умовах Prepaid). Такий номер не є і не може бути об'єктом інтелектуальної власності та не підпадає під дію законодавства в сфері захисту прав інтелектуальної власності.

7.3. **Абонентська 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. **Акція** – це тимчасова пропозиція для Абонентів зі спеціальними умовами надання Послуг. Оператор самостійно приймає рішення про проведення Акцій та про їх умови, зокрема, щодо проведення Акцій серед певних груп Абонентів, на певній території тощо.

7.6. **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.

7.7. **Білінгова система (Billing та/або автоматизована система розрахунків за послуги)** – 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 тощо.

7.8. **Бонусний рахунок** – окремий обліковий рахунок у складі особового рахунку Абонента. На бонусному рахунку обліковується додатковий об'єм Послуг, права на отримання котрих 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 тарифів, тарифних планів та правил здійснення платежів. Порядок використання бонусів може визначатися окремими внутрішніми документами та процедурами Оператора.

7.9. **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.

7.10. **Відключення кінцевого обладнання** – від'єднання кінцевого обладнання або абонентського вводу від телекомунікаційної мережі.

7.11. **Дилер (субдилер), дистрибутор** – особа (фізична або юридична), яка діє на підставі відповідного цивільно-правового договору (договору про надання послуг/ договору доручення /довіреності або наказу Оператора тощо) з Оператором і займається питаннями документального оформлення договірних відносин, інформування споживачів щодо надання Послуг Абонентам за дорученням Оператора відповідно до його діючих процедур та законодавства України та здійснює продаж Послуг споживачам тощо.

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

7.12-1. 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.

7.13. **Зловмисні виклики** - поодинокі, повторювані або масові з'єднання, в тому числі з телефонними номерами служб екстреного виклику, які неможливо зупинити через анонімність особи, що здійснює виклик, і якими завдається моральна та/або матеріальна шкода споживачеві та/або операторові або третім особам.

7.14. **Зона покриття** - територія, на котрій можливо користуватися Послугами Оператора.

7.15. **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, портативний комп'ютер, комунікатор, мобільний телефон, смартфон, карта мобільного з'єднання, радіотермінали тощо).

7.16. **Карта оплати телекомунікаційних послуг (телекомунікаційна карта та/або картка поповнення рахунку та/або скретч-карта тощо)** - 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.

7.17. **Контент-послуга –** інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, в тому числі за кодом послуги 900, що надається з використанням функціональних і технологічних ресурсів мережі Оператора, та оплачується споживачем, зокрема шляхом стягнення Оператором коштів з особового рахунка Абонента.

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

7.19. **Надання Послуг на умовах відстрочення платежу** - надання Послуг, що здійснюється з перенесенням кінцевого розрахунку на певний строк, що встановлюється Оператором та здійснюється згідно умов відповідного тарифного плану або за окремою домовленістю сторін Договору.

7.20.**Виключено.** .

7.21. **Обов'язковий щомісячний платіж** – постійний платіж, який Абонент сплачує 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.

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

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

7.24. **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, зміни умов чи припинення договірних відносин.

7.25. **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. Особливості надання послуг національного роумінгу визначаються технічними можливостями Оператора та кінцевого обладнання споживача, а також наявними договірними відносинами з іншими операторами, що надають послуги за відповідними стандартами радіотехнологій та видами діяльності.

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

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

7.28. **Спільний рахунок** – кошти, доступні для використання за всіма телефонними номерами (абонентськими лініями) Абонента в межах одного Договору (залежно від виду обслуговування).

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

7.30. **Спам** – не замовлені попередньо споживачами електронні повідомлення (в т.ч. SMS/MMS), котрі або є масовими, або в котрих 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. При цьому масове надсилання вказаних повідомлень дозволяється за попередньою згодою Абонента, котра вважається отриманою від цього Абонента в момент активації ним відповідної SIM-картки в мережі Оператора тощо. Повідомлення Оператора про Послуги не є спамом.

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

7.32. **Тарифний план (та/або тариф та/або система тарифів)** – сукупність умов, вартості, обсягу та особливостей надання Послуг, строки та терміни їх дії (в тому числі мінімальні), грошове відображення вартості надання Послуг та/або інші умови їх надання, що установлюється, змінюється та доповнюється Оператором відповідно до законодавства та цих Умов.

7.33. **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.

7.34. **Телекомунікаційна мережа (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.

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

7.36. **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 в т.ч. й радіотехнологій різних стандартів.

7.37. **Трафік** – сукупний об'єм переданої інформації, зокрема за одиницю часу, виражену в одиницях виміру комп'ютерної пам'яті (біт/с, Mb тощо). При цьому, Абонент погоджується з даними обліку (в т.ч. GPRS), зафіксованими обладнанням на стороні Оператора

7.38. **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»).

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

7.40. **Якість телекомунікаційної послуги** - сукупність показників, які характеризують споживчі властивості телекомунікаційної послуги та визначають її здатність задовольнити заявлені, встановлені і замовлені потреби споживача послуги.

7.41. **CDMA (Code Division Multiple Access)** - технологія множинного доступу із кодовим розподілом каналів. Радіотехнологія: Цифровий стільниковий радіозв'язок CDMA-800.

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

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

7.44. **GSM-шлюз** – пристрій та\або програмне забезпечення для з'єднання локальних (офісних) АТС з мережами GSM-стандарту.

7.45. **SIM-картка (ідентифікаційна картка)** – модуль ідентифікації Абонента у телефонних мережах, виготовлений у вигляді мініатюрної пластикової карти, на котрій записана інформація про номер 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-картка також несе в собі всі установки, необхідні для роботи телефонного апарата або іншого кінцевого обладнання в мережі.

7.46. **SMS (Short Message Service)** – система передачі коротких текстових повідомлень, додаткова послуга.

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

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

7.49. Виключено.

7.50. **IMEI (International Mobile Equipment Identity)** – міжнародний код ідентифікації мобільного обладнання, установлюється на заводі при виготовленні, служить для ідентифікації певного пристрою (кінцевого обладнання) в мережі (його аналог - MAC-Адреса мережної Ethernet-карти). При цьому Абонент зобов'язується використовувати кінцеве обладнання, IMEI якого включено до узагальненої бази даних таких кодів.

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

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

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.

РОЗДІЛ ІІІ
ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

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

Особливості відносин при наданні доступу до послуг, що надаються третіми особами визначаються цими Умовами, договірними відносинами абонента з відповідними третіми особами (контент-провайдером), про що зазначається в т.ч. на офіційному сайті Оператора в мережі Інтернет.

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

11. Оператор самостійно визначає, встановлює та змінює перелік Послуг, що надаються Абонентам. Перед укладенням Договору споживач повинен ознайомитися з повною інформацією про зміст, якість, вартість, перелік та порядок надання Послуг тощо, у будь-який із доступних йому способів, зокрема у центрах обслуговування абонентів, на офіційному веб-сайті Оператора, через інформаційно-консультаційні центри Оператора тощо.

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 (відповідного виду) між Оператором і споживачем згідно з основними вимогами та/або істотними умовами щодо яких сторони досягли згоди.

13.2. Оплати замовленої Абонентом Послуги.

13.3. Надання споживачем – фізичною особою або фізичною особою – підприємцем, як суб'єктом персональних даних, безумовної згоди на обробку його персональних даних Оператором відповідно до статутної мети діяльності останнього, а саме: задоволення потреб споживачів в телекомунікаційних послугах, укладення/виконання правочинів про надання телекомунікаційних послуг.

ПРИМІТКА: Надання персональних даних/згоди здійснюється винятково за формою, встановленою Оператором та з урахуванням вимог п. 3.4. цих Умов щодо мети та наслідків активації SIM-картки.

14. Оператор самостійно встановлює та пропонує на вибір Абонента тарифи на окремі Послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (пакет) послуг (виняток становлять загальнодоступні послуги, що згідно із Законом України «Про телекомунікації» підлягають державному регулюванню), а також встановлює строк дії тарифів (граничний та/або мінімальний).

У разі зміни тарифів, тарифних планів, які він встановлює самостійно, Оператор зобов'язаний не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни:

- оприлюднити змінені тарифи, тарифні плани у засобах масової інформації та/або на своєму офіційному веб-сайті (www.life.ua) у мережі Інтернет;

- повідомити Абонентів про зміну тарифів, тарифних планів на Послуги, що їм надаються, зокрема, шляхом надсилання коротких текстових повідомлень або листів електронною поштою (в тому числі шляхом масової розсилки групам Абонентів). Детальний опис інформації, не вказаний в повідомленнях, Абонент може дізнатись, зателефонувавши до інформаційно-сервісних центрів (Call Center), звернувшись в точки продажу Послуг, на офіційному веб-сайті Оператора в мережі Інтернет тощо.

У разі незгоди зі змінами умов надання Послуг Абонент має право:

1) або взагалі відмовитись від отримання Послуг шляхом:

- фактичного припинення використання SIM-картки - для абонентів за договорами на умовах Prepaid;

- подання особисто Абонентом письмової заяви до дати (не включно) вступу в силу нових умов надання Послуг за умови сплати Абонентом заборгованості за надані послуги та повернення субсидованого обладнання (в разі неможливості повернення – сплати штрафних санкцій, визначених Договором) - для абонентів за письмовими договорами;

2) або безкоштовно обрати інший тарифний план, який пропонується Оператором.

При цьому, Абонент надає згоду на зміну умов надання Послуг, якщо він на дату вступу в силу нових умов надання Послуг продовжує користуватися телекомунікаційними Послугами Оператора та не вчинив жодну із визначених вище дій щодо відмови від отримання Послуг чи обрання іншого тарифного плану.

У будь-якому випадку, у разі незгоди зі змінами умов надання замовлених додаткових Послуг Абонент має право самостійно відмовитись від таких послуг одним з доступних для цього способів у порядку, визначеному умовами надання таких Послуг, або звернувшись до центру обслуговування абонентів Оператора.

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. Перелік додаткових Послуг установлюється Оператором.

17. Повернення споживачу невикористаної частини коштів здійснюється у випадках і в порядку, визначених чинним законодавством. У випадку повернення коштів Абонент зобов’язаний підтвердити своє право власності на ці кошти шляхом надання правильних відповідей на контрольні питання працівника Оператора або його уповноваженої особи та надати на його запит необхідні документи, що підтверджують придбання певним чином відповідної картки-поповнення чи здійснення іншого виду чи способу оплати Послуг, а також пред’явити діючий внутрішній паспорт громадянина України тощо.

У цих Умовах, у внутрішніх процедурах та документах Оператора, у Договорах або в умовах надання окремих Послуг може бути передбачено спеціальні випадки та порядок повернення споживачу невикористаної частини коштів.

18. Скорочення переліку або припинення надання Послуг споживачам здійснюється Оператором у разі порушення споживачем цих Умов, а також в інших випадках, передбачених в т.ч. й 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 здійснюється у порядку та випадках, передбачених законом.

21. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається/приймається/поширюється/розміщується споживачем.

22. Оператор забезпечує схоронність відомостей про споживача, отриманих під час укладення Договору (відповідного виду) або реєстрації Абонента, надані Послуги, у тому числі про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо. Така інформація вважається інформацією з обмеженим доступом (конфіденційною, в т.ч. такою, що містить комерційну таємницю) та не може передаватися третім особам без письмової згоди Абонента або без рішення слідчого судді, суду При цьому реєстрація Абонента здійснюється винятково за формою, встановленою Оператором.

23. Кожний випадок пошкодження споживачем телекомунікаційного обладнання та/або 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 інші збитки (у тому числі упущена вигода) в установленому законодавством порядку відшкодовується особою, з вини якої сталося пошкодження.

24. Працівники Оператора викликані Абонентом для огляду кінцевого обладнання, а також для виконання інших робіт, повинні мати при собі службові посвідчення особи з фотокарткою, засвідчені печаткою Оператора.

РОЗДІЛ IV
ПРАВА, ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ОПЕРАТОРА

25. Оператор має право:

25.1. В односторонньому порядку та за умови дотримання процедур, встановлених законодавством та цими Умовами установлювати та змінювати тарифи (тарифні плани) на свої Послуги, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою, а також змінювати умови, строки проведення Акцій, достроково припиняти, зупиняти/переносити строки/терміни їх проведення.

25.2. Установлювати, 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 та/або не вступати в договірні відносини зі споживачем без отримання додаткового авансу від нього, якщо відповідна фізична чи юридична особа не має постійного місця проживання або місцезнаходження в Україні, або раніше порушувала вимоги Оператора та/або законодавства.

25.4. Відключати кінцеве обладнання споживача.

25.5. Змінювати зони покриття мережею та/або перелік роумінг-партнерів, а також умови тарифікації і обслуговування.

25.6. Припиняти надання Послуг, на які не нараховується регулярна (в т.ч. 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 10 (десять) календарних днів шляхом надсилання SMS-/MMS-повідомлень чи листа електронною поштою.

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

25.10. Встановлювати умови, територію, строки та терміни 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 зі споживачами тощо.

25.12. Вимагати та отримувати від споживача – фізичної особи або фізичної особи-підприємця, як суб'єкта персональних даних, надання Оператору безумовної згоди на обробку персональних даних цієї особи відповідно до статутної мети діяльності останнього, а саме: задоволення потреб споживачів в телекомунікаційних послугах, укладення/виконання правочинів про надання телекомунікаційних послуг (з урахуванням п.п. 13.3. цих Умов).

25.13. Відмовити споживачеві в укладенні Договору (відповідного виду) за наявності у нього заборгованості перед Оператором за раніше отримані Послуги.

25.14. Оператор має також інші права, передбачені законодавством, Договорами (відповідних видів) з абонентами та цими Умовами.

26. Оператор зобов'язаний:

26.1. Укладати із споживачами Договори.

26.2. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, умов Договору (відповідного виду) та наданої ним інформації про умови надання Послуг. Рівні показників якості та/чи інші технічні параметри надання телекомунікаційних послуг із зазначенням відповідних нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій розміщуються у вигляді відповідних звітів на офіційному веб-сайті Оператора в мережі Інтернет.

26.3. Забезпечувати (в зоні покриття) функціонування мережі з відповідними рівнями якості, передбаченим нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій.

26.4. Забезпечувати шляхом надання основних Послуг на замовлення Абонента з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування, якщо інше не передбачено ліцензією 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 101 102, 103, 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. Інформація про Послуги в доступній формі може доводитися Оператором до відома споживачів до укладення Договору через засоби масової інформації, довідково-

інформаційні служби, сервісні служби, у місцях надання Послуг тощо. Надсилання Оператором SMS-/MMS-повідомлень чи листів електронної пошти (в т.ч. у вигляді масової розсилки групам абонентів) вважається належним способом доведення інформації до споживача..

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 тощо.

26.12. Інформувати споживачів про аварії на 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, встановлюваних (змінюваних) Оператором.

26.16. Виключено.

26.17. На вимогу споживача надавати інформацію про:

26.17.1. Своє найменування, державну реєстрацію, місцезнаходження, режим роботи.

26.17.2. Номер та строк дії ліцензії.

26.17.3. Основні і додаткові 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, ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ 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 (відповідного виду) 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.

27.5.4. За письмовою заявою споживача рахунків за надані Послуги відповідно до порядку, встановленого внутрішніми процедурами Оператора.

27.5.4. Своєчасних і якісних Послуг.

27.6. Обмеження Оператором доступу споживача до окремих видів Послуг на підставі його власної письмової заяви та наявності відповідної технічної можливості Оператора.

27.7. 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 30 (тридцять) календарних днів до такого припинення, якщо інше не зазначено у внутрішніх процедурах та документах Оператора, у Договорах або в умовах надання окремих Послуг. Припинення Договору не звільняє Сторони від сплати заборгованості та/або штрафних санкцій за Договором.

27.8. Оскарження неправомірних дій Оператора.

27.9. Інші права, передбачені законодавством та Договором.

28. Споживач зобов'язаний:

28.1. Уклавши Договір з Оператором - виконувати та дотримуватися вимог Договору та цих Умов. На Абонентів поширюються вимоги цих Умов з моменту активації SIM-картки відповідно до цих Умов.

28.2. Своєчасно оплачувати Послуги Оператора у відповідності до договірних вимог, цих 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 мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливлювати надання Послуг іншим споживачам.

28.6. Не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (підміну, дублювання) ідентифікаційних карток, коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання.

28.7. Повідомляти на запит Оператора тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг та вживати заходів до недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами. Для запобігання програмам-вірусам Споживач повинен самостійно вживати заходів безпеки та нести відповідальність і ризики своєї роботи в мережі Інтернет.

28.8. Не допускати, як особисто, так і за участю третіх осіб, використання на комерційній основі або в інший спосіб, ніж це передбачено Договором (відповідного виду), діючим законодавством, умовами і правилами, що регламентують діяльність у сфері телекомунікацій - свого кінцевого обладнання (терміналу, телефону тощо); SIM-карток, 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 не здійснювати зловмисні виклики (в т.ч. спам, ненормативну лексику, погрози, неодноразово направлені хибні виклики та/або завідомо неправдиві виклики - служб пожежної охорони, міліції, швидкої медичної допомоги, аварійних та 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 (відповідного виду) й цими Умовами та зберігати будь-які документи що стосуються оплати Послуг протягом 3-х років з моменту здійснення кожної окремої оплати.

28.11. У випадку недобросовісного або помилкового отримання: коштів, неоплачених Послуг – споживач зобов'язаний негайно повідомити Оператора та повернути отримані кошти та/або додатковий обсяг Послуг (бонуси) тощо.

28.12. Надавати Оператору безумовну згоду на обробку його персональних даних відповідно до статутної мети діяльності Оператора – задоволення потреб споживачів в телекомунікаційних послугах, укладення/виконання правочинів про надання телекомунікаційних послуг відповідно до вимог цих Умов.

28.13. Не виконувати без дозволу Оператора:

(а) модернізацію, модифікацію та/або перепрограмування SIM-картки;

(б) підключення до мережі Оператора (в т.ч. за допомогою його SIM-карток) 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.

28.14. 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.

28.15. Споживач/Абонент повинен утримуватися від:

28.15.1. Здійснення зловмисних викликів в т.ч. у нічний час, повторюваних, завідомо неправдивих або безпідставних дзвінків до номерів спеціальних служб, включаючи скорочені номери служб екстреного виклику, чи до номерів інших абонентів.

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

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

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

28.15.5. Розсилання спаму.

28.16. Споживач повинен виконувати інші зобов'язання відповідно до законодавства, цих Умов та Договору (відповідного виду).

РОЗДІЛ VI
ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ

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 карток оплати телекомунікаційних послуг тощо) та/або післяоплатою, розмір та умови, котрої визначаються Оператором окремо.

У разі передачі Абонентом свого мобільного телефону (кінцевого обладнання) та/або SIM-картки у користування іншим особам, чи надання можливості користуватися ними третій особі, відповідальність за своєчасну оплату за надані Послуги та правомірність їх використання несе Абонент в повному обсязі.

З моменту отримання Абонентом SIM-картки він несе відповідальність за будь-які дії, які можуть відбутися з нею (зокрема, незаконне користування зловмисниками, здійснення помилкових дзвінків тощо). Абонент зобов'язаний дотримуватися інструкції з використання кінцевого обладнання та слідкувати за його схоронністю, правильністю набору номерів, кодів, команд, коректністю замовлень Послуг тощо.

31. Оплата Послуг провадиться в національній валюті. У разі установлення Тарифу у 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 окремо замовити їх отримання відповідно до умов Оператора. Неотримання рахунку, незалежно від причин , не є підставою для неоплати Послуг.

33. За умови здійснення розрахунків за попередньою оплатою споживач вносить необхідну суму коштів на свій особовий рахунок до початку отримання Послуги. Надання Послуги припиняється в момент, коли внесена споживачем сума коштів вичерпується якщо інше не передбачено цими Умовами або вимогами Договору (відповідного виду) або відповідного тарифного плану Оператора.

34. Виключено.

35. Оплата Послуг Абонентами, може здійснюватися наступними способами:

35.1. За допомогою платіжних карток.

35.2. За допомогою телекомунікаційних карток (картка поповнення рахунку, скретч-карта тощо).

35.3. Безготівково.

35.4. У готівковій формі.

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

35.6. Шляхом виконання інших операцій.

36. У разі оплати Послуг за допомогою телекомунікаційних карток (карток поповнення рахунку, скретч-карта тощо) Оператор має право встановлювати строк дії таких карток. Оператор не несе відповідальності за придбання/використання Абонентом телекомунікаційних карток, строк дії яких сплив.

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

38. Розрахунковий період щодо наданих Послуг, а також тарифні одиниці часу, Оператор встановлює/змінює самостійно та окремо для кожного тарифного плану.

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. Абонент оплачує Послуги відповідно до обраних ним Тарифних планів та умов надання окремих Послуг.

41. Тарифними планами Оператора або умовами надання окремих Послуг може бути передбачено здійснення Абонентом таких платежів: початковий платіж, авансові додаткові платежі, обов'язкові щомісячні платежі, абонентська плата, кваліфіковані поповнення тощо.

42. Обов'язковий щомісячний платіж за поточний місяць Абонент повинен сплатити не пізніше 20 числа поточного місяця, якщо інше не передбачено умовами відповідного Тарифного плану. У випадку виникнення заборгованості Абонента, Оператор вправі скоротити перелік Послуг або припинити їх надання.

43. Виключено.

44. Абонент, який обслуговується із застосуванням абонентської плати, повинен здійснювати платежі у розмірі, що забезпечує наявність на основному особовому рахунку на початок розрахункового періоду, визначеного Тарифним планом, суми не менше передбаченого розміру абонентської плати. За умови наявності на рахунку Абонента на початок розрахункового періоду суми, меншої за розмір абонентської плати, Оператор вправі скоротити перелік Послуг або припинити їх надання або продовжити їх надання на інших умовах відповідно до Тарифного плану.

.

45. В рахунок сплачених Абонентом сум абонентської плати/обов'язкового щомісячного платежу йому надається право спожити певний обсяг Послуг в порядку, в строки та на умовах, визначених відповідним Тарифним планом.

46. В системі розрахунків Оператора для Абонента у складі його особового рахунку відкривається бонусний рахунок для обліку обсягу Послуг, що може бути використаний Абонентом в залежності від умов використання бонусних рахунків, котрі визначаються Оператором. 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 пенсійного збору на вартість послуг стільникового рухомого зв'язку) якщо інше не передбачено відповідним Тарифним планом або умовами окремої Послуги. Таким чином, додатковий обсяг (кількість) Послуг на бонусному рахунку визначається їх вартістю.

47. Абонент, який підключає кілька абонентських (телефонних) номерів, має можливість сплачувати необхідні суми як на основний спільний рахунок так і на рахунок кожного такого 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, повідомивши про це Абонента.

48. Залишок коштів Абонента на його спільному рахунку після розподілу постійних платежів є доступним для здійснення розрахунків за телефонними номерами Абонента для оплати Послуг. При цьому, в першу чергу використовуються суми на рахунках кожного окремого телефонного номера, підключеного за Договором, потім суми зі спільного рахунку. Абонент за власною заявою може заборонити доступ до спільного рахунку для оплати послуг будь якого телефонного номера.

49. Абонент, підключений на умовах письмового Договору, залежно від свого правового статусу (повноважний представник Абонента в залежності від об'єму наданих йому повноважень), може, у разі попереднього письмового волевиявлення, отримувати від Оператора наступні облікові Документи:

49.1. Щомісячний рахунок.

49.2. Податкові накладні.

49.3. Акт наданих/виконаних послуг/робіт.

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

50. Оплата Послуг Абонентом-юридичною особою за допомогою карток оплати телекомунікаційних послуг - 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 йому облікові документи, в котрих в т.ч. вказується термін, протягом котрого 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, якщо інше не встановлено відповідним Договором.

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 застосовує до Абонентів такі заходи:

53.1. Нараховувати пеню протягом 3 (трьох) років з дня, коли зобов'язання мало бути виконане. Строк позовної давності для стягнення пені становить 3 (три) роки.

53.2. Установлювати рівень кредитування та/або заборгованості Абонента з оплати Послуг.

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.

55. Інші положення з питань розрахунків, не передбачені даними Умовами та/або умовами Договору, визначаються відповідними нормами Правил надання та отримання

телекомунікаційних Послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295.

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

56. Право на укладення Договору (відповідного виду – письмовий або **Prepaid**) з Оператором, з урахуванням окремо встановлених винятків, мають фізичні та юридичні особи, інші суб'єкти господарювання, а саме:

a) Громадяни України;

b) Іноземці,та особи без громадянства, які проживають або які перебувають на території України;

c) Фізичні особи – підприємці (як громадяни України, так і іноземці, особи без громадянства);

d) Юридичні особи публічного та приватного права України (в т.ч.: органи державної влади та місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації незалежно від форми власності, підпорядкування та галузевої належності, об'єднання підприємств, об'єднання громадян, громадські організації, їх відокремлені структурні підрозділи тощо);

e) Зареєстровані представництва іноземних суб'єктів господарської діяльності в Україні;

f) Акредитовані в Україні дипломатичні представництва, консульські установи іноземних держав, представництва міжнародних організацій.

56.1. **Договір на умовах Prepaid.**

Договір на умовах Prepaid є публічним та укладається сторонами в усній формі шляхом приєднання споживача до сукупності документів: даних Умов, інших правил та процедур Оператора, Тарифних планів та умов окремих Послуг, до яких підключається споживач.

Договір на умовах Prepaid вважається укладеним у момент активації споживачем відповідної SIM-картки. Активація SIM-картки означає, що Абонент ознайомлений та безумовно погоджується з цими Умовами, правилами та процедурами Оператора та з умовами обраного ним Тарифного плану і окремих Послуг.

Договір на умовах Prepaid укладається споживачем анонімно (знеособлено). Абонент, який отримує послуги знеособлено (анонімно), має право зареєструватись у Оператора у встановленому порядку.

56.2. Письмовий договір про надання телекомунікаційних послуг

Письмовий договір про надання телекомунікаційних послуг може укладатись із фізичними особами (контрактними абонентами) та юридичними особами/фізичними особами-підприємцями (корпоративними абонентами).

Договір, що укладається з контрактним абонентом, є публічним договором приєднання.

Договір, що укладається з корпоративним абонентом, не є публічним договором. Сторони можуть за обопільною згодою відступити від форми Договору, затвердженої Оператором.

Письмовий договір про надання телекомунікаційних послуг вважається укладеним з моменту його підписання Оператором та споживачем. Невід'ємною частиною договору є ці Умови, інші правила та процедури Оператора, Тарифні плани та умови окремих Послуг, до яких підключається споживач, про ознайомлення та безумовну згоду з якими споживач підтверджує шляхом підписання договору.

57. Для укладення письмового Договору з Оператором споживачем у відповідному випадку подається до центру обслуговування абонентів Оператора або в авторизовані точки продажу наступний пакет документів:

57.1. Для фізичної особи:

57.1.1. Громадянин України:

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

(2) який досяг 16 років, але не досяг 18 років (неповнолітня особа) – чинний паспорт громадянина України в оригіналі, а також - заяву (дозвіл) одного з батьків на укладення Договору (що має бути нотаріально посвідченою, або – такою, що оформлюється (підписується) батьками у місці укладення Договору) та копію чинного паспорту громадянина України одного із його батьків, у якому неповнолітня особа вписана як дитина (у випадку відсутності в паспорті батьків запису про дітей – надається копія свідоцтва про народження неповнолітньої особи)

ПРИМІТКА:

У випадку, коли неповнолітня особа надає копію свідоцтва про шлюб або – є відповідна відмітка у паспорті про укладення шлюбу, неповнолітня особа вважається такою, що набула повної цивільної дієздатності з моменту реєстрації шлюбу і не зобов'язана подавати зазначені вище документи від батьків.

57.1.2. **Іноземець** - чинний національний чи закордонний паспорт громадянина (підданого) іноземної держави в оригіналі, з відміткою про чинну реєстрацію на території України в органах МВС (міграційної служби) України, в'їзною візою або відміткою про перетинання кордону (для громадян країн, з території яких дозволений безвізовий в'їзд), або – посвідка на постійне проживання або посвідка на тимчасове проживання в Україні в оригіналі.

57.1.3. **Особа без громадянства** – чинний національний чи закордонний паспорт або документ, який замінює паспорт, в оригіналі, з в'їзною візою або відміткою про перетинання кордону, або – посвідка на постійне проживання та посвідки на тимчасове проживання в Україні в оригіналі.

57.1.4. **Особа, що має статус біженця** або особа, що потребує додаткового захисту або особа, якій надано тимчасовий захист:

(1) посвідчення біженця (паспортний документ, що посвідчує особу його власника та підтверджує факт визнання його біженцем в Україні) в оригіналі;

(2) посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту (паспортний документ, що посвідчує особу його власника та підтверджує факт визнання його особою, яка потребує додаткового захисту) в оригіналі;

(3) посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист (паспортний документ, що посвідчує особу його власника та підтверджує факт визнання його особою, яка потребує тимчасового захисту) в оригіналі.

ПРИМІТКА. При цьому іноземцям та особам без громадянства послуги міжнародного роумінгу можуть надаватися лише за окремим процедурами Оператора.

57.1-1. Для фізичної особи – підприємця:

57.1-1.1. Паспорт (інші паспортні документи) фізичної особи – підприємця в оригіналі, які передбачені для фізичної особи (як для громадян України, так і для інших фізичних осіб), у разі особистого підписання Договору фізичною особою - підприємцем.

57.1-1.2. Належним чином засвідчена копія виписки/витягу з Єдиного державного реєстру відповідно до вимог та форми, встановлених законодавством України на момент укладення Договору.

57.1-1.3. Належним чином засвідчена копія свідоцтва про реєстрацію платника податку на додану вартість (якщо фізична особа – підприємець є платником податку на додану вартість).

57.1-1.4. Інформація про банківські реквізити (поточний рахунок) фізичної особи – підприємця та про використання/невикористання ним печатки - у вигляді довідки за підписом фізичної особи – підприємця (або його представника) та посвідченої печаткою (за наявності).

57.1-1.5. Якщо Договір підписує не фізична особа – підприємець особисто, додатково надається:

(1) Оригінал довіреності на укладення Договору, оформленої та посвідченої відповідно до законодавства (як правило, державним або приватним нотаріусом). У разі, якщо такою довіреністю передбачені повноваження представника у відносинах виключно з Оператором, оригінал довіреності залишається у Оператора. В іншому випадку – з оригіналу довіреності виготовляється копія, що посвідчується представником та залишається у Оператора;

(2) Паспорт (інший паспортних документ) представника в оригіналі;

(3) Копія паспорту (іншого паспортні документи) фізичної особи – підприємця.

57.1-1.6. Копії з паспорта (іншого паспортного документа) фізичної особи-підприємця та його представника виготовляються та посвідчуються, як це передбачено для фізичної особи.

57.2. Для юридичної особи:

57.2.1. Належним чином засвідчена копія виписки/витягу з Єдиного державного реєстра юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців (далі - Єдиний державний реєстр) відповідно до вимог та форми, встановлених чинним законодавством України на момент укладення Договору (відповідного виду).

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

57.2.3. Інформація про банківські реквізити (поточний рахунок) юридичної особи – у вигляді довідки за підписом її керівника (або уповноваженого довіреністю представника) та посвідченої печаткою юридичної особи.

57.2.4. Належним чином засвідчена виписка/витяг зі Статуту (Положення) юридичної особи, із зазначенням повноважень особи (її посади), яка має право підпису (при укладанні правочинів) без довіреності. Вказані документи на титульній сторінці обов'язково повинні містити - відмітки уповноважених органів влади про їх державну реєстрацію у встановленому порядку.

ПРИМІТКА: У разі якщо юридична особа діє на підставі модельного статуту – подається рішення (протокол) про створення юридичної особи та провадження діяльності на основі модельного статуту та виписка/витяг з Єдиного державного реєстру з інформацією про те, що юридична особа створюється та діє на підставі модельного статуту.

57.2.5. У разі, якщо таке прямо випливає зі Статуту (Положення) юридичної особи - належним чином засвідчена копія рішення про надання дозволу на укладення Договору.

57.2.6. Документи про підтвердження повноважень відповідного підписанта (особи, що діє від імені юридичної особи) на вчинення необхідних дій щодо укладання Договору:

(1) Якщо Договір підписує керівник (перша особа) юридичної особи, уповноважений на це установчим документами, надається належним чином засвідчена копія рішення (наказу, протоколу) вищого органу юридичної особи (керівної організації) про призначення певної особи на посаду керівника, з правом підпису без довіреності;

або

(2) Якщо Договір підписує особа, що не є керівником юридичної особи, уповноваженим на це установчим документами, надається оригінал довіреності на укладення Договору, оформленої та посвідченої відповідно до чинного законодавства (нотаріально або керівником юридичної особи). У разі, якщо такою довіреністю передбачені повноваження представника юридичної особи у відносинах виключно з Оператором, оригінал довіреності залишається у Оператора. В іншому випадку – з оригіналу довіреності виготовляється копія, що залишається у Оператора;

або

(3) Якщо Договір від імені юридичної особи підписує керівник відокремленого структурного підрозділу (філії, представництва тощо) юридичної особи, уповноважений на це відповідними Положенням про відокремлений структурний підрозділ, а не довіреністю, додатково надається належним чином засвідчена виписка/витяг із Положення відокремленого структурного підрозділу, із зазначенням повноважень особи (її посади), яка має право підпису (при укладанні правочинів) без довіреності, а також – належним чином засвідчений наказ (рішення) про призначення керівника такого структурного підрозділу.

57.2.7. Чинний паспорт (інший паспортний документ) керівника або представника. Копії з такого паспорта (іншого паспортного документа) виготовляються в обсязі, як передбачено для фізичної особи – громадянина України, або іноземця, або особи без громадянства.

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

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.

57.3-1 Для зареєстрованих представництв іноземних суб'єктів господарської діяльності в Україні:

57.3-1.1. Належним чином засвідчена копія свідоцтва про реєстрацію представництва юридичної особи-нерезидента у Міністерстві економічного розвитку і торгівлі (Міністерства економіки України, Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України).

57.3-1.2. Належним чином засвідчена копія Довідки з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, виданої органами державної статистики.

57.3-1.3. Інформація про банківські реквізити (поточний рахунок) представництва – у вигляді довідки за підписом його керівника (або представника) та посвідченої печаткою представництва.

57.3-1.4. Належним чином засвідчена копія легалізованої або засвідченої шляхом апостилю довіреності на виконання представницьких функцій фізичною особою в Україні.

57.3-1.5. Оригінал чинного паспорта (іншого паспортного документа) підписанта. Копії з паспорта (іншого паспортного документа) виготовляються в обсязі, як передбачено для фізичних осіб.

57.3-2 Для дипломатичних представництв, консульств та представництва міжнародних організацій:

57.3-2.1. Належним чином засвідчена копія листа Міністерства закордонних справ України про акредитацію.

57.3-2.2. Належним чином засвідчена копія документа, що посвідчує повноваження особи на укладання Договору з Оператором.

57.3-2.3. Оригінал паспорта (іншого паспортного документа) підписанта (в т. ч.-дипломатичного паспорта). Копія з паспорта (іншого паспортного документа) виготовляється в обсязі, як передбачено для фізичної особи.

57.4. Загальні застереження до документів, що надаються споживачем Оператору:

57.4.1. Документи не повинні містити підчистки або дописки, закреслені слова чи інші не застережені виправлення. Дописки, закреслені слова чи інші виправлення, що 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 новий текст, так і попередній;

57.4.2. Не приймаються документи, текст котрих неможливо прочитати внаслідок пошкодження, а також які написані олівцем;

57.4.3. Не приймаються пошкоджені 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.

58. Оператор може відмовити в укладенні/підписанні письмового Договору 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. Невідповідність кінцевого обладнання абонента вимогам, встановленим законодавством..

58.6. Ненадання необхідних для укладення Договору документів, передбачених цими Умовами та іншими актами законодавства, зокрема в разі відсутності письмової згоди споживача – фізичної особи або фізичної особи – підприємця, як суб'єкта персональних даних, на використання та обробку Оператором його персональних даних відповідно до статутної мети діяльності Оператора – задоволення потреб споживачів в телекомунікаційних послугах, укладення/виконання правочинів про надання телекомунікаційних послуг.

ПРИМІТКА:

1. 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.

2. у разі якщо під час перевірки наданих документів виявляються недоліки, протиріччя або інші порушення, Оператор вправі вимагати від Абонента вжиття заходів щодо їх усунення. При невиконанні вказаних вимог Оператор відмовляє в укладенні Договору та наданні послуг.

59. Підтвердження 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.

59.2.3. або цими Умовами.

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

59.4. Працівникам Оператора, вказаним у примітці до цього підпункту, надається право від імені Оператора вчиняти такі дії:

59.4.1. Укладати (підписувати) та/або розривати (припиняти) зі споживачами за встановленими Оператором формами договори про надання телекомунікаційних послуг, додаткові угоди та відповідні додатки до них, абонентські карти та оформлювати інші документи, необхідні для надання телекомунікаційних послуг, в тому числі протоколи розбіжностей з Абонентами.

59.4.2. Перевіряти правосуб'єктність споживачів (Абонентів) та повноваження їх представників.

59.4.3. Підписувати акти приймання-передачі, а також інші документи, пов'язані з укладенням, переоформленням, припиненням вказаних договорів та проставляти на них відповідні печатки Оператора .

59.4.4. Здійснювати розгляд заяв абонентів щодо надання, тимчасове припинення, припинення або відновлення Послуг та вчиняти відповідні дії стосовно цих заяв на підставі вимог внутрішніх процедур (інструкцій) оператора.

ПРИМІТКА: Директор з продажів та відносин з абонентами; начальник департаменту корпоративних продажів; начальник департаменту управління обслуговуванням клієнтів; начальник регіонального відділу корпоративного продажу; начальник відділу корпоративного маркетингу; начальник відділу управління каналами корпоративного продажу; начальник Центру обслуговування абонентів; територіальний менеджер з продажу та обслуговування клієнтів; експерт з продажу ключовим корпоративним клієнтам; експерт з корпоративних продажів та координації групи обслуговування; експерт з розвитку каналів корпоративного продажу; представник торговельний з продажу ключовим корпоративним клієнтам; корпоративний торговельний представник; спеціаліст по роботі з ключовими корпоративними клієнтами.

60. Процедура оформлення договірних документів:

60.1. Після надання Абонентом документів, визначених в п. 57 цих Умов, уповноважений працівник (представник) Оператора:

60.1.1. перевіряє повноваження Абонента (його представника) на підписання договірних документів;

60.1.2. підписує договірні документи (зокрема, Договір з усіма додатками та обов'язково – абонентська карта) зі сторони Оператора. У разі, якщо договірні документі роздруковані на декількох сторінках – сторони проставляють підпис та печатку на кожній сторінці документу. А або такі документи мають бути прошиті, пронумеровані, а на зшиві – підписані та скріплені печаткою. При цьому перед підписанням вказаний уповноважений Оператора обов'язково пересвідчується в заповненні усіх граф шаблонних форм договірних документів;

60.1.3. забезпечує підписання договірних документів Абонентом;

60.1.4. отримує від Абонента – фізичної особи або фізичної особи підприємця письмову згоду на обробку його персональних даних та інформує про включення цих даних до відповідної бази персональних даних Оператора, на підтвердження чого Абонент проставляє свій підпис в абонентській картці. При цьому моментом включення персональних даних споживача у відповідну базу даних є дата активації SIM-картки, вказаної у відповідному Договорі з Абонентом;

60.1.5. несе відповідальність за повноту, достовірність та правильність заповнення всіх реквізитів, передбачених формою Договору та додатків до нього.

60.2. Після підписання один примірник Договору з усіма додатками залишається на зберіганні у Оператора, а другий примірник Договору передається Абонентові з отриманням від нього відмітки про отримання такого примірника.

61. Надання Послуг розпочинається у строк, передбачений Договором та/або відповідним Тарифним планом. Фактичне отримання Абонентом певної Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом та підлягає оплаті. Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за обсягом та видами отриманих Послуг.

62.Абонент повинен письмово або іншим встановленим чином повідомляти Оператора про:

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

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

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

63. Виключено.

РОЗДІЛ VIII
ПОРЯДОК ОБМЕЖЕННЯ (ПРИПИНЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГ

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

64.1. Несплати або несвоєчасної оплати Послуг.

64.2. Повного 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 цими Умовами тощо.

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

67. Абонент може обмежити використання Послуг тільки на основі власної заяви, поданої особисто.

67.1. Абонент повинен сплатити суму, встановлену Оператором, за кожен день, коли Послуги було призупинено, за Тарифами, встановленими Оператором.

67.2. Нарахування сум, встановлених Оператором, здійснюється незалежно від підстав (критеріїв) для обмеження використання Послуг та підлягає оплаті Абонентом з урахуванням вимог встановлених цими Умовами.

68. У разі втрати Абонентом кінцевого обладнання або SIM-картки Оператор за усною чи письмовою заявою Абонента припиняє обслуговування цього кінцевого обладнання або SIM-картки. Абонент повинен повідомити Оператору не тільки номер втраченого телефону або телефону зі втраченою SIM-карткою, а й інші максимально можливі повні дані, у тому числі власні персональні дані. Повідомлення про втрату кінцевого обладнання або SIM-картки Абонент повинен підтвердити також письмово. При цьому заміна SIM-картки здійснюється винятково за умови пред'явлення абонентом діючого внутрішнього паспорту та проходження ним відповідної процедури ідентифікації, встановленої Оператором.

69. Оператор може обмежити використання Послуг у разі якщо:

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

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

70. Оператор може обмежити використання Послуг для Абонентів, що обслуговуються на умовах передоплати (Prepaid), 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, договірні документи, 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 Оператору на момент його укладання не було повідомлено.

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

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, або таких, що могли привести або приводять до зниження якості Послуг щодо інших Абонентів, або його дії ускладнюють чи унеможливлюють надання послуг іншим споживачам, або він 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 роумінгом або 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 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 SMS- та/або MMS-повідомлень з рекламною метою;

72.10.8. та/або дзвінки або інші дії Абонента на мережі оператора були спрямовані - на отримання додаткових вигод (бонусів, балів, хвилин тощо) ним самим особисто або іншими фізичними/юридичними особами чи іншими абонентами/споживачами операторів телекомунікацій, та/або - без мети користування основними послугами Оператора.

73. Оператор може на підставі додаткових домовленостей 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. 72 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. Вказані вимоги не поширюються на випадки офіційного провайдерства, оформленого відповідно до законодавства та надання послуг SMS-банкінгу чи подібних послуг з обслуговування споживачів.

78. Якщо Абонент передав у користування своє кінцеве обладнання та/або SIM-картку чи надав можливість користуватися ними третій особі, відповідальність за користування Послугами та за своєчасну оплату Послуг покладається на Абонента.

79. У випадку порушення Абонентом положення Умов чи Договору або законодавства Оператор має право припинити надання Послуг за всіма SIM-картками, котрими користується Абонент.

80. Зазначені в цих Умовах підстави для припинення 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 (відповідного виду) та/або законодавством.

РОЗДІЛ IX
ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ (ПРИПИНЕННЯ)

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

83. Дія такого Договору припиняється у разі письмової заяви Абонента, поданої ним особисто або через уповноваженого ним представника не менше ніж за 30 календарних днів до його розірвання. 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 (відповідного виду), за умови позитивного балансу особового рахунку/основного спільного рахунку Абонента..

85. Виключено.

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 (відповідного виду) до закінчення мінімального терміну його дії, встановленого Додатковими угодами тощо, Абонент у безспірному порядку сплачує у повному розмірі штрафні санкції, встановлені Оператором та відповідно до Додаткових угод тощо, укладених з Абонентом.

88. Виключено.

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

90. У випадку, якщо Абонент згідно із цими Умовами, має право на повернення невикористаних коштів з його особового рахунку, Оператор, за письмовою заявою Абонента, повертає виключно кошти з основного рахунку Абонента, за винятком: (1) суми початкового платежу; (2) вартості наданих Послуг; (3) інших грошових зобов'язань, що передбачені за домовленістю сторін.

91. Оператор має право встановлювати обмежений строк дії SIM-карток, розповсюджених за окремими маркетинговими акціями.

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

РОЗДІЛ X
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

93. Невиконання сторонами умов тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

94. Непрямі збитки, включаючи втрачену вигоду, Оператор не відшкодовує .

95. Оператор має право передати інформацію, надану Абонентом при укладенні Договору, та інформацію про заборгованість Абонента третім особам з метою стягнення заборгованості такого Абонента.

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 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 відповідальними особами Оператора відповідно до їх функціональних обов'язків, визначених наказами та/або дорученнями/довіреностями, та/або цими Умовами.

99. Особистий прийом громадян, представників юридичних осіб, споживачів та/або абонентів здійснюється директорами з напрямів діяльності у встановленому порядку.

100. Виключено.

101. Відмова в прийнятті заяви (скарги), звернення споживачів та/або абонентів забороняється. Реєстрація заяви (скарги), звернення повинна відбуватися в день її подання або надходження до відповідного Центру обслуговування абонентів та/або Головного офісу Оператора у місті Києві.

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. Претензії абонентів розглядаються відповідним підрозділом згідно наявної компетенції.

103.1. Абоненти передплаченої форми обслуговування повинні пройти ідентифікацію власника абонентського номеру у випадках звернення з питань блокування/розблокування, заміни SIM-картки, отримання PIN/PUK коду або отримання інформації щодо іншого номера, ніж той, з якого він телефонує.