

**Додаток № 1 до Абонентського
(Корпоративного) договору про
надання послуг рухомого
(мобільного) телефонного зв'язку**

**Правила надання та отримання послуг рухомого (мобільного) телефонного
зв'язку ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Правила надання та отримання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ» (надалі – Правила) визначають порядок та умови користування послугами електронних комунікацій (рухомого телефонного зв'язку), що надаються Товариством з обмеженою відповідальністю «ІНТЕРНАЦІОНАЛЬНІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЇ» (скорочене найменування – ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ»; надалі – Оператор), а також регулюють відносини між Оператором та Абонентом (Кінцевим Користувачем) під час надання і отримання цих послуг, права та обов'язки сторін, порядок укладення і припинення дії Абонентського договору, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо. Правила діють на постійній основі та можуть переглядатися Оператором у порядку, встановленому законодавством та цими Правилами. Правила є обов'язковими для виконання всіма Абонентами (Кінцевими Користувачами) послуг зв'язку, які надає ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ».

1.2. Ці Правила розроблені з урахуванням положень Цивільного кодексу України, Закону України «Про електронні комунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій. Зокрема, враховано вимоги Постанови Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761 «Про затвердження Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг» та рішення національного регулятора у сфері електронних комунікацій. Якщо відносини між Оператором та Абонентом не врегульовані цими Правилами, застосовуються положення згаданих нормативно-правових актів. У разі виникнення розбіжностей між нормами законодавства та цими Правилами, застосовуються норми законодавства в пріоритетному порядку.

1.3. Терміни, використані в Правилах:

Абонент (Кінцевий Користувач, Споживач) – фізична або юридична особа, яка отримує від Оператора електронні комунікаційні послуги на умовах Абонентського договору. Абонентом вважається особа, яка уклала з Оператором договір про надання послуг (у письмовій або електронній формі, в тому числі шляхом приєднання до публічної пропозиції), або здійснила дії, що свідчать про її згоду отримувати послуги на умовах Оператора (активувала та використовує наданий Оператором ідентифікаційний засіб – SIM-/R-UIM-карту, сплатила підключення/перший аванс тощо). Після виконання таких дій між Оператором та особою вважається укладеним Абонентський договір, і ця особа набуває статусу Абонента. Кінцевий Користувач – фізична особа, яка користується послугами для власних потреб (у тому числі без укладення письмового договору), або юридична особа/ФОП, яка отримує послуги на підставі договору. В контексті цих Правил поняття Абонента і Кінцевого Користувача є рівнозначними, якщо інше не зазначено окремо.

Абонентський договір про надання електронних комунікаційних послуг (надалі – Абонентський договір або Договір) – договір між Оператором та Абонентом про надання та отримання електронних комунікаційних послуг. Договір визначає права, обов'язки та відповідальність сторін, умови і порядок надання, отримання і оплати послуг. Абонентський договір може бути укладений у письмовій формі шляхом підписання єдиного документа або в електронній формі (шляхом приєднання до публічного договору-оферти або шляхом вчинення Абонентом активної конклюдентної дії, що підтверджує його волевиявлення укласти договір). Умови типового Абонентського договору встановлюються Оператором на основі вимог законодавства і є єдиними для всіх Абонентів (окрім випадків,

коли законом встановлено пільгові умови для окремих категорій споживачів). Договір набирає чинності з моменту, визначеного у розділі 2 цих Правил, та діє до його розірвання сторонами у порядку, передбаченому розділом 8 цих Правил.

Електронні комунікаційні послуги (далі – Послуги) – послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, інші міжособистісні електронні комунікаційні послуги з використанням нумерації, додаткові послуги, послуги доступу до мережі Інтернет, а також інші послуги в сфері електронних комунікацій, що надаються Оператором Абоненту згідно з умовами Договору.

Ідентифікаційна картка (SIM-/USIM-/R-UIM-карта, eSIM) – засіб ідентифікації, що використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання Абонента в мережі електронних комунікацій. Оператор надає Абоненту знімний модуль (SIM- або R-UIM-карту) або реквізити для завантаження профілю eSIM, який необхідний для підключення кінцевого (термінального) обладнання Абонента до мережі. Кожна ідентифікаційна картка містить унікальні реквізити (номер, код тощо) Абонента в мережі.

Особовий рахунок – персональний рахунок Абонента в системі обліку Оператора, на якому відображаються всі нарахування за надані послуги та внесені платежі, а також облік бонусів, акційних хвилин тощо. Особовий рахунок використовується для контролю стану розрахунків Абонента з Оператором.

Тариф, Тарифний план – затверджена Оператором система розцінок за надання послуг (включно з податками та зборами) та відповідних умов обслуговування. Тариф – ціна окремої послуги або її одиниці (наприклад, хвилини дзвінка, 1 МБ трафіку, 1 SMS тощо). Тарифний план – визначений перелік послуг та пакетів послуг, що надаються Оператором за встановленими тарифами, а також умови їх надання (розрахунковий період, обсяг включених послуг, абонентна плата, акції тощо). Інформація про діючі тарифи і тарифні плани доводиться до Абонентів у порядку, визначеному цими Правилами та законодавством.

Абонентська активність – здійснення Абонентом дій, що свідчать про користування послугами та/або підтримання Договору в силі. Зокрема, до абонентської активності належать: оплата абонентної плати або інших платежів; здійснення вихідного платного дзвінка; прийняття вхідного дзвінка, за який нараховується плата; відправлення або отримання платного SMS/MMS; використання платного інтернет-трафіку тощо. Відсутність абонентської активності протягом визначеного періоду може бути підставою для тимчасового припинення обслуговування або розірвання Договору з ініціативи Оператора (детально – розділи 7 та 8 цих Правил).

Кінцеве (Термінальне) обладнання – обладнання Абонента, призначене для підключення до мережі електронних комунікацій з метою отримання послуг (телефон, смартфон, модем, роутер, комп'ютер, IP-телефон, адаптер тощо). Кінцеве обладнання має відповідати технічним вимогам та стандартам, встановленим законодавством, і мати документ про підтвердження відповідності (декларацію, сертифікат). Відсутність такого документа є підставою для відмови в підключенні або відключення обладнання від мережі (див. пункт 5.2.11).

Продажні точки Оператора – центри обслуговування абонентів ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ», інші авторизовані пункти продажу послуг (в тому числі дилерські точки), в яких здійснюється укладення договорів, надання консультацій та прийом платежів. Актуальний перелік адрес точок обслуговування оприлюднюється на веб-сайті

Оператора.

Інформаційно-довідкова служба – служба підтримки Оператора, доступ до якої Абонент може отримати за телефонами, вказаними в цих Правилах та на сайті Оператора (зокрема, *750, 0-800-50-50-75). За зверненням до довідкової служби Абонент може отримати інформацію про Оператора, стан свого рахунку, залишок коштів чи послуг, замовити додаткові послуги, подати скаргу тощо. Виклики на зазначені довідкові номери з мережі Оператора є безкоштовними.

Особистий кабінет Абонента – онлайн-сервіс самообслуговування на веб-сайті Оператора (<https://assa.intertelecom.ua>), що надає Абоненту можливість дистанційно переглядати стан особового рахунку, отримувати деталізацію послуг та витрат, а також самостійно замовляти чи змінювати послуги в режимі реального часу. Доступ до особистого кабінету надається після реєстрації Абонента (ідентифікації його особи) та отримання пароля доступу. Абонент зобов'язаний зберігати свій пароль у таємниці і не розголошувати його третім особам (детальніше – у розділі 3 цих Правил).

Примітка: Інші терміни, використані в цих Правилах, застосовуються у значеннях, визначених Законом України «Про електронні комунікації» та іншими актами законодавства.

1.4. Адреса, контакти та реєстраційні дані Оператора: юридична адреса – 65007, м. Одеса, вул. Мала Арнаутська, 66; поштова адреса – 65007, м. Одеса, вул. Мала Арнаутська, 100. Офіційний веб-сайт Оператора: www.intertelecom.ua. Електронна адреса для звернень: info_center@it.od.ua. Контактні телефони служби підтримки (цілодобово): (094) 50-50-750 (для дзвінків з будь-яких номерів, тарифікується як дзвінок на мережу Інтертелеком або згідно умов вашого оператора); 0-800-50-50-75 (безкоштовно з номерів українських операторів). Короткий номер довідкової служби в мережі Інтертелеком: *750 (дзвінки безкоштовні).

1.5. Відомості про включення Оператора до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг: Оператор зареєстрований Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра (НКЕК) як постачальник телекомунікаційних послуг. Номер і дата рішення про внесення до реєстру: № 384 від 28.09.2006 р. (реєстр операторів телекомунікацій НКРЗІ).

1.6. Адреси та контакти державних органів, що здійснюють регулювання та нагляд у сфері електронних комунікацій:

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (НКЕК) – 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22; 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3. Тел./факс: (044) 278-97-93. E-mail: office@nkrz.gov.ua.

Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України – (для питань електронних комунікацій в надзвичайних ситуаціях та кібербезпеки).

(Примітка: актуальні контакти регуляторних органів можуть уточнюватися Оператором на своєму веб-сайті.)

1.7. Оператор забезпечує можливість безкоштовного екстреного виклику служб

допомоги. Абонент має право цілодобово і безоплатно викликати екстрені служби за єдиним номером 112 або іншими номерами екстрених служб (101 – пожежна охорона; 102 – поліція; 103 – швидка медична допомога; 104 – аварійна служба газу), навіть за відсутності на рахунку коштів або негативного балансу.

1.8. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного чи воєнного стану порядок надання або припинення надання послуг визначається законодавством України та рішеннями уповноважених державних органів. Оператор вживає необхідних технічних та організаційних заходів для забезпечення сталого функціонування мережі та надання послуг під час надзвичайних ситуацій, у тому числі надає перевагу зв'язку з екстреними службами та виконує розпорядження державних органів щодо режиму роботи мережі. Про запровадження особливого режиму роботи мережі чи про обмеження/припинення послуг в таких випадках Оператор інформує Абонентів у порядку, передбаченому цими Правилами та законодавством.

1.9. Оператор гарантує рівні показників якості послуг, що надаються, відповідно до вимог законодавства та умов Договору. Для послуг рухомого (мобільного) зв'язку Оператор дотримується мінімальних рівнів якості, встановлених нормативними документами (зокрема, наказом Міністерства транспорту та зв'язку України № 147 від 19.03.2010 р. та іншими актами). Для послуги доступу до мережі Інтернет параметри швидкості передавання даних визначаються технологічними можливостями мережі та обладнання Абонента.

1.10. Оператор забезпечує захист персональних даних Абонентів відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та гарантує конфіденційність електронних комунікацій відповідно до Конституції України та законів України. Персональні дані Абонента обробляються Оператором з метою належного надання послуг, тарифікації, розрахунків, а також для виконання вимог законодавства (в тому числі щодо зберігання інформації про надані послуги). Абонент, укладаючи Договір, надає згоду на обробку його персональних даних Оператором у зазначених цілях. Оператор вживає організаційно-технічних заходів для захисту мережі та послуг, запобігання несанкціонованому доступу до мережі, і гарантує цілісність та безпеку своїх електронних комунікаційних мереж.

1.11. Інформація про Оператора, послуги, тарифи, покриття, умови Договору, а також роз'яснення щодо порядку отримання послуг, вирішення спірних питань та подання скарг доступні Абонентам у місцях продажу послуг (центрах обслуговування) та на офіційному веб-сайті Оператора. Абонент має право отримати від Оператора безоплатні консультації з питань замовлення та отримання послуг, звернувшись до довідкової служби за телефонами, зазначеними в п. 1.4 цих Правил. Якщо для взаємодії з Абонентом Оператор застосовує автоматизовані системи обслуговування (чат-боти, голосові меню тощо), Абонент буде проінформований про це на початку взаємодії та матиме можливість зв'язатися з представником Оператора (живою особою) за своїм бажанням.

1.12. Правила, тарифи та інші документи Оператора доводяться до відома Абонентів шляхом розміщення на веб-сайті Оператора, у місцях продажу та обслуговування, а також можуть додатково доводитись через особистий кабінет, email-розсилки, SMS-повідомлення тощо. Офіційним джерелом інформації Оператора є веб-сайт www.intertelecom.ua. У разі розбіжностей між друкованою інформацією (буклетами тощо) та даними на веб-сайті, пріоритет мають дані, оприлюднені на веб-сайті (як такі, що оновлюються оперативно)

2. УКЛАДАННЯ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ І ПОЧАТОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Порядок укладення Договору. Послуги зв'язку надаються Абоненту виключно за умовами укладеного з Оператором Абонентського договору. Укладання Договору може здійснюватися за вибором Абонента у такі способи:

- шляхом підписання двостороннього письмового договору у центрі обслуговування Оператора (або за допомогою електронного підпису, що прирівнюється до власноручного підпису відповідно до законодавства);
- шляхом приєднання до публічного договору (оферти) в електронній формі на офіційному веб-сайті Оператора або через мобільний додаток Оператора, з використанням засобів електронної ідентифікації середнього або високого рівня довіри (наприклад, BankID, MobileID, кваліфікований електронний підпис тощо) – у випадках, коли Оператор пропонує таку можливість;
- шляхом вчинення активної конклюдентної дії, що підтверджує згоду особи на укладення договору: зокрема, придбання стартового пакета (RUIM-/SIM-картки) Оператора, її активація у мережі та початок користування послугами Оператора (здійснення вихідного дзвінка, підключення до Інтернет тощо) при наявності сплаченого підключення/першого платежу. В цьому випадку особа автоматично приєднується до умов публічного Абонентського договору, текст якого оприлюднений на сайті Оператора, і набуває статусу Абонента.

2.2. Абонентський договір вважається укладеним з моменту, коли Абонент і Оператор досягли згоди щодо його істотних умов. Для письмової форми – з моменту підписання договору уповноваженими представниками сторін. Для приєднання в електронній формі – з моменту отримання Оператором підтвердження згоди Абонента приєднатися до договору (наприклад, проставлення електронної відмітки про акцепт оферти, підтвердження через код тощо). Для укладення шляхом конклюдентних дій – з моменту першого фактичного користування послугою після виконання всіх необхідних умов Оператора (активації картки, оплати підключення тощо). Датою початку надання послуг (початком розрахунків) вважається дата активації номера Абонента в мережі Оператора або інша дата, що зафіксована у системі Оператора як дата підключення послуги.

2.3. Укладання Договору можливе за умови наявності у Оператора технічної можливості забезпечити надання замовлених послуг за місцезнаходженням (місцем проживання) Абонента. Оператор має право відмовити в укладенні Договору або в підключенні нового номера у таких випадках:

- якщо фізична особа, що бажає стати Абонентом, не досягла 16-річного віку, або визнана в судовому порядку недієздатною чи обмежено дієздатною на момент укладення Договору; (Фізична особа віком від 16 до 18 років може укласти договір лише за згодою одного з батьків – див. п. 2.5.3);
- якщо особа, що звернулась для укладення Договору, має непогашену заборгованість перед Оператором за раніше укладеним договором (договорами) про надання послуг;
- якщо особа відмовляється надати Оператору інформацію та документи, необхідні для укладення Договору та виконання Оператором вимог законодавства (в тому числі – персональні дані для ідентифікації, реєстраційні чи установчі документи, контактні дані тощо);
- якщо після підписання договору (чи акцепту оферти) Абонент не здійснив обов'язкових платежів, передбачених умовами підключення (плата за

підключення, аванс за послуги тощо), або якщо внесені кошти не надійшли на рахунок Оператора протягом встановленого строку;

- якщо в ході перевірки наданих Абонентом документів Оператор виявив їх невідповідність вимогам (недійсність, зіпсованість, розбіжність інформації тощо) або інші обставини, що перешкоджають укладенню договору (наприклад, встановлено факти підробки документів чи надання завідомо неправдивих відомостей). В такому випадку Оператор може запросити у Абонента додаткові підтверджуючі документи чи роз'яснення. Якщо Абонент у розумний строк не усуне виявлені невідповідності, Оператор має право відмовити в укладенні Договору;

- якщо особа раніше вже отримала від Оператора телефонний номер (абонентський ресурс) без щомісячної плати і протягом тривалого часу не здійснювала абонентської активності за цим номером, Оператор має право відмовити в підключенні нового номеру тому самому Абонентові (з метою запобігання нецільовому використанню дефіцитного ресурсу нумерації).

2.4. Документи, необхідні для укладення Абонентського договору. Для оформлення договору у письмовій формі Абонент зобов'язаний надати Оператору такі документи та відомості (для електронного укладення – відповідні електронні копії або дані):

2.4.1. Для юридичних осіб – резидентів України:

- Витяг або виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (ЄДРПОУ);
- Копія документа, що підтверджує реєстрацію платником податку на додану вартість (свідоцтво платника ПДВ) – за наявності;
- Копія документа про реєстрацію платником єдиного податку – за наявності;
- Документ про призначення керівника (рішення засновників, наказ тощо) **або** довіреність від підприємства на уповноважену особу, якій надається право укладати договори від імені юридичної особи. Представник юридичної особи (керівник чи особа за довіреністю) пред'являє паспорт (або інший документ, що посвідчує особу) при підписанні договору;
- Копія довідки з податкових органів про взяття на облік (форма 4-ОПП) – за наявності;
- Відомості про юридичну адресу та фактичне місцезнаходження підприємства (поштова адреса для кореспонденції);
- Контактні телефони та електронну адресу підприємства (для отримання повідомлень від Оператора);
- Копія статуту або іншого установчого документа – за наявності (не обов'язково, але може бути витребувано для перевірки повноважень представника).

У випадку, якщо послуги замовляє відокремлений підрозділ (філія, представництво) підприємства, додатково надається положення про такий підрозділ **або** довіреність від головного підприємства, де передбачено право керівника філії укладати договори про надання послуг зв'язку (представник філії також пред'являє паспорт).

2.4.2. Для юридичних осіб – нерезидентів (іноземних компаній): Абонентський договір може бути укладений лише за умови, що іноземна юридична особа має в Україні офіційно зареєстроване представництво або дочірнє підприємство. Таке представництво (дочірнє підприємство) надає Оператору повний пакет документів, передбачених п. 2.4.1 для юридичних осіб – резидентів (від свого імені), а також документ, що підтверджує акредитацію представництва в Україні (свідоцтво Міністерства економіки про реєстрацію представництва або інший). Договір укладається з українським представництвом, яке діє в інтересах іноземної компанії. Закордонні дипломатичні представництва (посольства, консульства) та представництва міжнародних організацій з дипломатичним статусом надають копію листа про акредитацію в МЗС України та документ, що підтверджує повноваження особи на укладення договору (якщо договір підписує Посол або Консул –

додаткового підтвердження не потрібно). Також надаються контактні телефони та email представництва.

2.4.3. Для фізичних осіб – громадян України (резидентів), які досягли 18 років:
– Паспорт громадянина України (ID-картка або паспорт у формі книжечки) **або** інший документ, що посвідчує особу відповідно до законодавства (наприклад, тимчасове посвідчення громадянина для осіб, нещодавно натуралізованих, військовий квиток для військовослужбовців тощо);
– РНОКПП (реєстраційний номер облікової картки платника податків – колишній ППН) – за винятком осіб, у паспорті яких є відмітка про відмову від цього номера;
– Відомості про місце проживання (реєстрації) або іншу поштову адресу для листування (за бажанням Абонента);
– Контактний номер телефону та електронна адреса (за наявності).

2.4.4. Для фізичних осіб – громадян України віком від 16 до 18 років:
– Паспорт громадянина України;
– Нотаріально засвідчена згода одного з батьків (опікуна) на укладення Абонентського договору, **або** особиста присутність одного з батьків при укладенні договору і подання письмового дозволу на місці. При цьому необхідно підтвердити факт батьківства: пред'явити паспорт одного з батьків та свідоцтво про народження неповнолітнього Абонента;
– Якщо громадянин віком 16–18 років перебуває у зареєстрованому шлюбі, дозвіл батьків не потрібний, проте такий Абонент додатково пред'являє оригінал свідоцтва про шлюб;
– Відомості про місце проживання та контактні дані – аналогічно п. 2.4.3.

2.4.5. Для фізичних осіб – іноземців, іноземних резидентів:
– Паспортний документ іноземця (паспорт) з відміткою про законні підстави перебування в Україні: чинна віза або штамп ДПСУ про перетин кордону (для країн з безвізовим режимом), **або** посвідка на тимчасове проживання, **або** посвідка на постійне проживання в Україні;
– За наявності – посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, або інший документ, що підтверджує статус особи відповідно до українського законодавства;
– Адреса тимчасового або постійного проживання в Україні (за можливості підтверджена реєстрацією місця проживання чи довідкою про місце перебування);
– Контактний номер телефону та електронна пошта для зв'язку.

2.4.6. Всі копії наданих Абонентом документів мають містити відмітку «Згідно з оригіналом» (або «Копія вірна»), дату, підпис та розбірливо вказані прізвище, ім'я, по батькові особи, яка засвідчила копію. За наявності печатки (для юридичних осіб) копії засвідчуються печаткою. Оператор також приймає нотаріально засвідчені копії документів. У разі укладення договору дистанційно (електронним способом), Абонент надає необхідні дані шляхом заповнення електронних форм, а копії документів – шляхом завантаження сканованих зображень (фотокопій) належної якості. Оператор має право запросити оригінали документів для огляду при видачі SIM-карт чи обладнання, якщо це необхідно.

2.4.7. Фізична особа – Абонент може уповноважити іншу дієздатну особу на укладення Абонентського договору від її імені або на здійснення інших дій, пов'язаних з користуванням послугами (наприклад, заміна SIM-картки, зміна тарифу, розірвання договору тощо) виключно на підставі належним чином оформленої **довіреності**. Довіреність від фізичної особи має бути посвідчена нотаріально або прирівняна до

нотаріальної (відповідно до ст. 245 ЦКУ). Представник за довіреністю пред'являє свій паспорт та оригінал довіреності при зверненні до Оператора.

2.4.8. Перелік документів, наведений у пунктах 2.4.1–2.4.5, не є вичерпним. Оператор має право у разі потреби витребувати в Абонента додаткові документи для підтвердження його правосуб'єктності або платоспроможності (наприклад, фінансову гарантію від юридичної особи, документи про право власності на обладнання тощо), якщо це необхідно для зменшення ризиків надання послуг на умовах післяплати чи в інших обґрунтованих випадках. Також Оператор має право перевіряти надані Абонентом відомості та документи в публічних державних реєстрах (ЄДР, демографічний реєстр тощо) у порядку, передбаченому законом.

2.5. Особливі умови укладення договору та початок обслуговування:

2.5.1. Фізична особа, яка приєднується до публічного договору шляхом оплати і активації стартового пакета, тим самим підтверджує, що вона ознайомлена з умовами цих Правил та типового Абонентського договору і згодна з ними. Умови Абонентського договору оприлюднюються на веб-сайті Оператора (і надаються за запитом у друкованому вигляді). Вони є однаковими для всіх Абонентів, окрім осіб, яким законом надано певні пільги (див. п. 5.4.9 щодо реалізації пільг).

2.5.2. У разі, якщо після укладення договору (надання акцепту оферти) Оператор виявить обставини, що суперечать умовам укладення договору (передбачені п. 2.3), вже **після** набрання договором чинності, Оператор має право негайно призупинити надання послуг або розірвати Абонентський договір в односторонньому порядку. Зокрема, якщо з'ясується, що особа, з якою укладено договір, мала непогашену заборгованість за попереднім договором, або договір укладено за підробленими чи недійсними документами тощо – Оператор може розірвати договір достроково, повідомивши про це Абонента (шляхом направлення письмового повідомлення на адресу Абонента, вказану в договорі, електронною поштою та/або SMS). У разі наявності залишку коштів на рахунку такому Абоненту здійснюється повернення коштів згідно з п. 5.6.4 цих Правил.

2.5.3. Фізична особа віком від 16 до 18 років може укладати Абонентський договір лише за дотримання вимог п. 2.4.4 цих Правил (згода батьків або шлюб). При цьому вона набуває усіх прав та обов'язків Абонента. Якщо неповнолітній Абонент досяг 18-річчя в процесі дії договору, додаткова переоформлення не потрібна – він продовжує обслуговуватися на загальних підставах. У разі відсутності згоди батьків – Оператор має право відмовити у підключенні особі, яка не досягла 18 років.

2.5.4. Якщо Абонент вже уклав з Оператором договір та бажає підключити додатковий номер або послугу, це може бути здійснено шляхом оформлення **додаткової угоди** до існуючого договору, без потреби укладати новий договір. Додаткова угода може укладатися в письмовій або електронній формі (якщо технічна можливість передбачена Оператором). Додаткова угода набуває чинності з моменту її підписання сторонами (або акцепту Абонентом умов надання нової послуги) та є невід'ємною частиною договору.

2.5.5. У разі зміни власника (користувача) кінцевого обладнання або бажання передати номер іншій особі, переоформлення договору на іншу особу здійснюється шляхом розірвання чинного Абонентського договору з попереднім Абонентом та укладення нового договору з новою особою – відповідно до процедур Оператора. Передача прав та обов'язків за договором третім особам без прямої згоди Оператора заборонена (п. 6.2.8 Правил).

2.5.6. У разі, якщо Абонент є фізичною особою, що отримує послуги без укладення письмового договору (анонімно, на умовах передоплати), він має право в будь-який момент добровільно пройти **ідентифікацію** в Оператора, надавши свої персональні дані та документи, відповідно до Порядку, затвердженого регулятором. Оператор забезпечує можливість такої ідентифікації (у центрах обслуговування або дистанційно із застосуванням електронних засобів ідентифікації з середнім/високим рівнем довіри). Після успішної ідентифікації Абонент набуває статусу ідентифікованого, а всі його подальші звернення, правочини та зміни щодо номера можуть вимагати підтвердження особи. Невід’ємною перевагою ідентифікації є можливість відновлення послуг у випадку втрати SIM-картки або отримання невикористаних коштів з рахунку (див. п. 5.6.4).

2.5.7. Абонент, який бажає користуватися послугами на умовах післяплати (кредитування), може укласти договір про надання послуг з післяплатою за умови, що Оператор пропонує відповідні тарифні плани. Оператор забезпечує, щоб кінцевим користувачам за їх вибором були доступні послуги на умовах як попередньої оплати, так і післяплати. При укладенні договору з післяплатою Оператор може встановити Абоненту **граничний кредитний ліміт** – суму максимально допустимого боргу або обсягу послуг на умовах відстроченого платежу. Розмір початкового кредитного ліміту визначається Оператором індивідуально (в залежності від тарифного плану, категорії Абонента, результатів перевірки платоспроможності тощо) і доводиться до відома Абонента при підключенні. **Абонент має право** звернутися до Оператора з вимогою зменшити встановлений кредитний ліміт або відмовитися від користування ним, обравши обслуговування виключно на умовах авансових платежів. У такому разі на номері може бути встановлено нульовий ліміт, і послуги надаватимуться лише в межах внесених вперед коштів.

2.6. Початок надання послуг. Абонент отримує право користуватися усіма замовленими послугами Оператора на умовах Договору, цих Правил та обраного тарифного плану **після виконання сукупності наступних дій:**

- укладення Абонентського договору (у формі, передбаченій п. 2.1 цих Правил) та оплати, встановленої за підключення до мережі Оператора і першого авансу за послуги;
- або підписання заявки (замовлення) на підключення послуг та внесення плати за підключення/аванс (для випадків, коли застосовується письмове замовлення послуги без укладення повного договору, наприклад, при підключенні додаткових послуг діючим Абонентом);
- або придбання стартового пакету (RUIM-картки) Оператора, активації цієї картки в мережі, внесення плати за підключення/авансу та початку користування основними чи додатковими послугами (для випадків приєднання до договору шляхом конклюдентних дій);
- або здійснення налаштування і підключення власного кінцевого обладнання до мережі Оператора, внесення плати за підключення/авансу та початку користування послугами (для випадків, коли Абонент користується власним терміналом і підключається шляхом програмування його в мережі Оператора).

Моментом готовності послуги до використання вважається активація абонентського номера/ідентифікаційної картки у мережі. Якщо послуга вимагає окремого замовлення (наприклад, додаткова послуга SIP або «Хмарна АТС»), початок її надання визначається умовами відповідного розділу цих Правил (див. розділ 6). Оператор зобов’язується розпочати надання замовлених послуг не пізніше обумовленого терміну (як правило, протягом 1–2 робочих днів з моменту виконання Абонентом всіх умов підключення, якщо

інше не встановлено тарифним планом або договором). У разі затримки з вини Оператора Абонент має право вимагати від Оператора прискорити підключення або розірвати договір, а у випадках, передбачених законом – отримати компенсацію.

2.7. Умови укладеного Абонентського договору (включаючи обраний тарифний план) діють протягом невизначеного строку, якщо інше прямо не встановлено договором. Якщо договір укладено на визначений строк, він може бути продовжений (продлонгований) на кожний наступний такий самий строк, якщо жодна зі сторін письмово не заявить про його припинення не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) днів до спливу строку дії договору. Оператор зобов'язаний повідомити Абонента про наближення дати закінчення строку договору (або дати, після якої договір автоматично пролонгується) не пізніше ніж за **один місяць** до настання такої дати.

2.8. Оператор публікує чинну редакцію цих Правил, а також всю істотну інформацію щодо умов Абонентського договору, на своєму офіційному веб-сайті. На вимогу Абонента Оператор надає примірник Правил та (типового) договору у паперовій формі для ознайомлення до укладення договору. При укладенні договору Абонент підтверджує, що він отримав від Оператора всю необхідну інформацію щодо умов договору, переліку і характеристик послуг, тарифів, порядку оплати, рівнів якості, порядку подання скарг, прав споживача тощо (відповідно до пунктів 16–20 Правил КМУ № 761). Ця інформація надається безкоштовно і в доступній формі в місцях продажу та на веб-сайті Оператора. Підписуючи договір (або погоджуючись з його умовами онлайн), Абонент підтверджує свою повну обізнаність з умовами обслуговування і зобов'язується їх дотримуватись.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА (КОРИСТУВАЧА)

3.1. Права Абонента (Кінцевого Користувача):

3.1.1. Отримувати від Оператора замовлені електронні комунікаційні послуги належної якості на умовах Договору, цих Правил та обраного тарифного плану. Абонент має право користуватися всіма видами основних та додаткових послуг, які надає Оператор, з моменту підключення (п. 2.6) і до моменту відключення або розірвання договору в порядку, визначеному Правилами. Обмеження в користуванні послугами можуть застосовуватися лише у випадках, передбачених законодавством або цими Правилами (наприклад, при несплаті послуг, порушенні умов договору, виникненні аварійної ситуації тощо).

3.1.2. Обирати на власний розсуд будь-який з доступних тарифних планів, пакетів послуг, форм розрахунків (передплата чи післяплата) та змінювати тарифний план на інший із числа запропонованих Оператором. Зміна тарифного плану здійснюється за зверненням Абонента у встановленому порядку (через особистий кабінет, дзвінком до служби підтримки з підтвердженням, або шляхом підписання додаткової угоди). У разі підвищення вартості послуг при переході на інший тарифний план Абонент підтверджує свою згоду на нові тарифи (акцептом оферти чи підписом у заяві на зміну тарифу). Оператор може встановлювати розумні обмеження щодо частоти або умов зміни тарифного плану (наприклад, стягувати плату за зміну тарифу, якщо це передбачено умовами тарифного плану). Усі діючі тарифи та тарифні плани, а також умови їх зміни, публікуються на веб-сайті Оператора та доступні в центрах обслуговування.

3.1.3. Одержувати від Оператора **вичерпну інформацію** щодо надання та отримання послуг. Зокрема, Абонент має право на отримання інформації про актуальні тарифи, умови

оплати, стан власного особового рахунку, обсяг спожитих послуг, значення показників якості послуг, можливості щодо зміни послуг чи припинення договору тощо. Така інформація надається шляхом: публікації на сайті; консультацій за телефоном довідкової служби; у письмовій формі за запитом Абонента; через особистий кабінет; тощо. Абонент має право безоплатно отримувати від Оператора рахунки (акти) на оплату послуг та/або деталізовану інформацію про надані послуги за певний період на підставі його звернення (заяви). Така деталізація (роздруковка з'єднань, обсягів трафіку тощо) надається у порядку, встановленому законодавством (як правило, протягом 7 днів з дня звернення, в електронному вигляді через особистий кабінет або на папері – у центрах обслуговування, за вибором Абонента).

3.1.4. Здійснювати у будь-який момент контроль за отриманням послуг і витратами. Абонент може перевіряти стан особового рахунку (залишок коштів, бонусів, обсяг використаних послуг) самостійно – шляхом запиту на спеціальний номер (*750#, SMS-запит на номер 0941111100, через особистий кабінет тощо) або звернувшись до довідкової служби. Послуги з надання інформації про баланс є безкоштовними. Оператор забезпечує можливість Абоненту в особистому кабінеті **безоплатно ознайомлюватися з усіма власними витратами за договором протягом строку позовної давності.**

3.1.5. Користуватися автоматизованими системами самообслуговування. Абонент має право дистанційно керувати своєю послугою: замовляти/відключати додаткові послуги, змінювати тарифні плани, переглядати статистику тощо через особистий веб-кабінет або інші сервіси, що надаються Оператором. Доступ до таких систем надається після проходження Абонентом процедури реєстрації/авторизації (див. визначення «Особистий кабінет» в п. 1.3). Абонент також має право звернутися до Оператора із заявою про підключення додаткових послуг або зміни в договорі за допомогою електронних засобів зв'язку (наприклад, з офіційної електронної адреси або через веб-портал), за умови, що така форма звернення передбачена Оператором і Абонент належним чином ідентифікований.

3.1.6. Вільно обирати та використовувати кінцеве обладнання для отримання послуг, за умови що таке обладнання має документ про відповідність технічним вимогам і не завдає шкоди мережі Оператора. Абонент має право підключати до мережі Оператора будь-яке своє термінальне обладнання, яке підтримує стандарти зв'язку, у яких надаються послуги, і пройшло сертифікацію (має IMEI або ESN, внесений до бази даних відповідно до вимог законодавства). При укладенні договору Оператор надає Абоненту на запит інформацію щодо вимог підключення та використання певного типу кінцевого обладнання в своїй мережі. Якщо Оператор надає Абоненту кінцеве обладнання у користування або пропонує придбати, таке обладнання, як правило, налаштоване на роботу в мережі Оператора. Оператор інформує, чи придбане у нього обладнання здатне працювати в мережах інших операторів (наприклад, чи розблокований телефон або прив'язаний до мережі Інтертелеком).

3.1.7. Безоплатно отримувати допомогу та консультації Оператора з технічних питань. Зокрема, Абонент має право вимагати від Оператора належної технічної підтримки: перевірки та усунення можливих несправностей на мережі, що перешкоджають користуванню послугою; консультацій щодо налаштування кінцевого обладнання для роботи в мережі (на запит Абонента – повідомлення про тип рекомендованого обладнання, способи налаштування параметрів інтернет-доступу тощо). У разі необхідності здійснення виїзного обслуговування (наприклад, для підключення фіксованої лінії або усунення аварії на лінії в приміщенні Абонента), Оператор направляє свого уповноваженого працівника у погоджений час. Такі виїзні роботи можуть бути платними, якщо це передбачено умовами

тарифу або окремим договором, але в рамках забезпечення якості послуг Оператор зобов'язаний підтримувати роботу мережі в справному стані.

3.1.8. Здійснювати контроль за строками та обсягом наданих послуг. Якщо договір передбачає надання послуг у межах певного періоду (розрахункового періоду) або певного обсягу (пакету послуг), Абонент має право завчасно отримувати від Оператора попередження про наближення вичерпання такого періоду чи обсягу. Зокрема, якщо тарифний план містить обмежений пакет хвилин/трафіку або пільговий період користування, після перевищення яких починають діяти інші тарифи, Оператор **завчасно інформує Абонента** про закінчення відповідного обсягу чи періоду та про тарифи, що будуть надалі застосовуватися.

3.1.9. Отримувати рахунки та оплачувати послуги зручним способом. Абонент має право оплачувати послуги будь-яким доступним способом відповідно до законодавства та умов договору: готівкою в касі Оператора чи банку, банківським переказом, за допомогою електронних платіжних систем, платіжних карток, через інтернет-банкінг, мобільні додатки, системи миттєвих платежів, купівлі ваучерів поповнення рахунку тощо. Оператор не має права обмежувати Абонента у виборі способу оплати (за винятком спеціальних умов для платників ПДВ – див. п. 5.3.1). Оплата за надані послуги підтверджується відповідним документом встановленої форми (квитанцією, фіскальним чеком, електронним платіжним підтвердженням тощо). Абонент має право безоплатно отримувати від Оператора рахунки (акти) за надані послуги, а також інформацію про сукупну суму нарахованих до оплати коштів за будь-який вибраний період (якщо Абонент обслуговується на умовах післяоплати – йому надається щомісячний рахунок).

3.1.10. Вимагати повернення невикористаних коштів. Абонент має право на повернення залишку авансів (невикористаних коштів на особовому рахунку) у разі припинення користування послугами, розірвання договору або переходу до іншого оператора із перенесенням номеру. Зокрема, при перенесенні номера Абонента до іншого оператора на умовах передоплати Абонент має право звернутися до Оператора із заявою про повернення будь-яких залишкових коштів на рахунок. Повернення коштів здійснюється Оператором у порядку, визначеному розділом 5.6 цих Правил, на підставі письмового звернення Абонента із зазначенням способу перерахування (на банківський рахунок, картку, готівкою тощо). Оператор зобов'язаний виконати повернення коштів протягом строку, встановленого законом (як правило, не пізніше 30 днів з дня звернення). Якщо Абонент отримував послуги анонімно (без укладення письмового договору), повернення невикористаних коштів здійснюється за умови ідентифікації Абонента протягом строку 2 місяців після припинення дії його ідентифікаційної картки (SIM/R-UIM).

3.1.11. Переносити свій абонентський номер (MNP). Абонент має право на збереження свого абонентського номера при зміні оператора (постачальника послуг). Оператор забезпечує можливість перенесення номеру Абонента до/від інших операторів відповідно до чинного Порядку надання послуг перенесення номерів (затвердженого НКЕК). Для перенесення свого номера до іншого оператора Абонент подає тому оператору відповідну заявку; Оператор-донора (ТОВ «Інтертелеком») після отримання запиту здійснює необхідні дії щодо припинення обслуговування номеру в своїй мережі у строки, встановлені Порядком MNP, та безперешкодно передає номер у користування новому оператору. У день фактичного перенесення номеру договір з Абонентом автоматично припиняється (див. п. 8.6). Усі невикористані кошти на особовому рахунку Абонента підлягають поверненню за його зверненням (п. 3.1.10). Послуга перенесення номера може супроводжуватися технічною паузою в обслуговуванні (до 3 годин) у визначений період доби – Абонент повідомляється про це при подачі заявки іншому оператору.

3.1.12. Захист прав споживача та оскарження дій Оператора. Абонент має право на справедливі, доступні та недискримінаційні умови отримання послуг. Жодні положення договору чи тарифів не можуть обмежувати права споживача, надані йому законодавством (ст. 7 Закону «Про електронні комунікації»). У разі порушення Оператором своїх обов'язків чи прав Абонента, останній має право звернутися зі скаргою до Оператора, вимагати усунення порушень та/або належної компенсації (знижки, повернення коштів, неустойки тощо – залежно від ситуації). Претензії Абонента розглядаються у порядку, визначеному Законом «Про звернення громадян» та цими Правилами (див. п. 5.6.5). У разі незгоди з рішенням Оператора, Абонент може подати скаргу до Національної комісії (НКЕК) або до суду. Спори між Абонентом і Оператором можуть вирішуватися шляхом переговорів, а якщо згоди не досягнуто – в судовому порядку. Абонент також має право звернутися за захистом своїх прав до органів з питань захисту прав споживачів та інших уповноважених установ.

3.1.13. Достроково розірвати договір. Абонент має право в будь-який час ініціювати розірвання Абонентського договору з власної ініціативи, у тому числі достроково, незалежно від причин. Для цього Абонент подає відповідну заяву (письмово в центрі обслуговування або в електронній формі – підписану КЕП чи іншим чином, що дозволяє ідентифікувати особу Абонента та підтвердити його волевиявлення). Оператор припиняє надання послуг та розриває договір не пізніше ніж через **7 календарних днів** з дня отримання від Абонента заяви (якщо сам Абонент не вказав пізнішу дату відключення у заяві). Розірвання договору з ініціативи Абонента не потребує пояснення причин. Якщо Абонент вирішив припинити договір у зв'язку із зміною Оператором тарифів чи інших умов обслуговування – таке розірвання здійснюється без будь-яких штрафних санкцій (п. 8.4 Правил). Детальний порядок припинення договору викладено у розділі 8 цих Правил.

3.2. Обов'язки та заборони для Абонента:

3.2.1. Надати Оператору правдиві, точні та актуальні відомості про себе, необхідні для укладення та виконання Абонентського договору (див. п. 2.4). Абонент зобов'язаний протягом встановленого строку інформувати Оператора про зміну своїх персональних даних та контактних реквізитів. Зокрема, у разі зміни прізвища, імені, місця проживання, реквізитів документів, контактного номера чи email – Абонент має **протягом 10 (десяти) календарних днів** письмово повідомити про це Оператора. Для юридичних осіб також слід повідомляти про реорганізацію, ліквідацію, банкрутство чи інші правові зміни статусу. У разі невиконання цього обов'язку Абонент несе відповідальність за можливі негативні наслідки (наприклад, якщо через відсутність актуальної адреси він не отримав попередження про зміну тарифів або відключення за борги тощо).

3.2.2. Оплачувати замовлені та отримані електронні комунікаційні послуги в строк та на умовах, визначених Договором, цими Правилами та обраним тарифним планом. Абонент зобов'язаний вносити плату за всі надані йому послуги, включаючи щомісячну абонентську плату (якщо встановлена тарифом) та плату за пакетні послуги. Оплата здійснюється своєчасно: для авансової форми – до або в момент споживання послуги (напр., абонплата за поточний місяць вноситься наперед), для кредитної форми – не пізніше кінця розрахункового періоду, наступного за періодом споживання (якщо інше не зазначено у рахунку). Конкретні строки і періодичність оплати визначаються умовами тарифного плану або додатково узгоджуються сторонами при укладенні договору (зазвичай розрахунковим періодом є 1 календарний місяць). У разі, якщо Оператор надає послуги на умовах кредиту (післяплати), Абонент зобов'язується сплатити вартість спожитих у кредит послуг **до початку наступного розрахункового періоду в повному обсязі**. Усі оплати здійснюються з обов'язковим зазначенням номеру особового рахунку або іншого ідентифікатора,

наданого Оператором. Абонент також зобов'язаний самостійно відстежувати стан свого особового рахунку (балансу) та поповнювати його при наближенні до нуля, щоб уникнути призупинення послуг (п. 5.6.3).

3.2.3. Використовувати лише таке кінцеве (термінальне) обладнання, яке має необхідний документ про підтвердження відповідності (сертифікат відповідності або декларацію про відповідність технічним регламентам). Забороняється підключати до мережі Оператора кінцеве обладнання, яке не пройшло встановлену законодавством процедуру оцінки відповідності або не відповідає технічним регламентам у сфері електронних комунікацій та радіочастотного спектра. У разі відсутності у обладнання сертифікації (наприклад, імпортований телефон без IMEI-коду або «сірий» мобільний термінал), Оператор має право відмовити в його обслуговуванні або відключити такий пристрій від мережі (п. 5.2.11 Правил). Абонент повинен у разі запиту Оператора надати інформацію про тип та модель кінцевого обладнання, яке він використовує для отримання послуг.

3.2.4. Дотримуватися вимог експлуатації обладнання та правил мережевого етикету. Абонент повинен використовувати кінцеве обладнання згідно з інструкціями виробника та нормами, встановленими законодавством. Зокрема, забезпечувати належне підключення до абонентської лінії (не пошкоджувати розподільчі пристрої, кабелі тощо), підтримувати своє обладнання у справному стані. Якщо Оператор надав Абоненту кінцеве обладнання в користування на час дії договору (наприклад, при акційних підключеннях) – Абонент зобов'язаний повернути таке обладнання у разі припинення договору згідно з умовами договору (див. п. 8.8). Абонент також повинен дотримуватися загальних правил користування електронними комунікаціями: не здійснювати образливих або протизаконних висловлювань під час розмов, не створювати навмисних перешкод чи збоїв у мережі, не розповсюджувати шкідливе програмне забезпечення в Інтернеті тощо.

3.2.5. Не використовувати обладнання або послуги для протиправних цілей. Абонент зобов'язаний не допускати використання свого кінцевого обладнання та/або абонентського номера для здійснення протизаконних дій чи дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони, охорони правопорядку. Зокрема, забороняється використовувати мережу Оператора для поширення завідомо неправдивої чи забороненої інформації, для шахрайських схем, для ображення честі та гідності третіх осіб, для погроз чи вимагань тощо. Абонент самостійно несе юридичну відповідальність за зміст переданої ним інформації та за всі дії, що виконуються з використанням його номерів чи обладнання.

3.2.6. Не завдавати шкоди мережі та іншим користувачам. Абонент не повинен здійснювати дій, що можуть створити загрозу для нормального функціонування мережі Оператора, її цілісності, інформаційної безпеки або завадити отриманню послуг іншими користувачами. Зокрема, забороняється здійснювати несанкціоноване втручання в роботу мережі чи інформаційних систем Оператора, в тому числі: змінювати маршрутизацію телекомунікаційного трафіку, підробляти чи дублювати ідентифікаційні засоби (SIM-картки, IMEI-коди пристроїв), зламувати системи захисту, несанкціоновано користуватися обліковими записами інших абонентів тощо. Такі дії не тільки порушують умови договору, а й можуть містити склад кримінального правопорушення згідно зі ст. 361 КК України. Абонент також не має права використовувати обладнання та лінії зв'язку Оператора на комерційній основі для надання послуг зв'язку третім особам (переадресація трафіку, створення вузлів транзиту тощо) без письмової згоди Оператора.

3.2.7. Не використовувати послуги Оператора для рероута та рефайлу трафіку. Абоненту заборонено використовувати наданий йому абонентський номер чи канал зв'язку

для організації послуг **Call-back, Re-file** або інших способів перенаправлення трафіку, коли вхідний міжнародний чи міжміський трафік terminates (завершується) в мережі Оператора під виглядом місцевого виклику або із заміною номера. Заборонено також використовувати номер Абонента як транзитний вузол для комутованого доступу до Інтернету, для надання послуг VoIP-телефонії іншим особам або будь-якої **зміни порядку маршрутизації трафіку** без відома Оператора. Фактично, Абонент не повинен приймати або здійснювати великі обсяги трафіку, що явно не відповідають особистим/корпоративним потребам, з метою його пропускання через мережу Оператора в інтересах сторонніх осіб чи з обходом міжоператорських розрахунків.

3.2.8. Не надавати послуги зв'язку третім особам без згоди Оператора. Абоненту заборонено використовувати свій абонентський номер, лінію чи отримані послуги для перепродажу або надання телекомунікаційних послуг третім особам на комерційній основі без письмової згоди Оператора. Іншими словами, Абонент не може виступати суб-провайдером для сторонніх користувачів, використовуючи ресурси Оператора, якщо це не оформлено окремим договором з Оператором. Також Абонент не має права передавати свої права та обов'язки за договором іншій особі без згоди Оператора (у разі потреби зміни власника номера слід діяти за процедурою п. 2.5.5).

3.2.9. Не зловживати акційними та бонусними програмами. Абонент не повинен використовувати послуги у спосіб, який має ознаки зловмисного отримання вигоди шляхом обхідних дій. Зокрема, забороняється використовувати номер Абонента для масового отримання бонусних коштів, балів чи хвилин, що пропонуються іншими операторами, якщо такі дії мають нечесний характер (наприклад, систематичний набір спеціальних коротких номерів з метою генерації бонусів від стороннього оператора). Виявлені випадки подібних зловживань можуть кваліфікуватися як порушення умов договору і тягнуть наслідки згідно з розділом 8.

3.2.10. Не здійснювати дзвінків і розсилок, що кваліфікуються як спам або зловмисні виклики. Абонент зобов'язаний не здійснювати автоматичні масові виклики чи розсилання повідомлень без згоди адресатів. Забороняється замовляти чи самому пропонувати послуги розсилання SMS/MMS, електронних повідомлень рекламного або агітаційного характеру без попередньої згоди кінцевих користувачів, яким вони надсилаються. Абонент не повинен ініціювати **зловмисні виклики** – тобто такі, що абонент-одержувач не може зупинити самостійно і які завдають моральної або матеріальної шкоди (наприклад, багаторазові нав'язливі дзвінки, що продовжуються після відмови адресата). Також забороняється використання систем автоматичного дозвону для реклами чи опитувань без явної згоди абонента-одержувача, а тим більше – без ідентифікації відправника (анонімні рекламні дзвінки). Абонент зобов'язаний утримуватися від будь-яких форм спаму та телефонного шахрайства (наприклад, «wangiri»-дзвінків з метою виманювання зворотного дорогого дзвінка, та ін.).

3.2.11. негайно повідомляти про втрату кінцевого обладнання або SIM-картки. У разі втрати, крадіжки або виходу з володіння Абонента його кінцевого обладнання разом з ідентифікаційною SIM-/R-UIМ-карткою, Абонент зобов'язаний **негайно ініціювати** перед Оператором відключення відповідного абонентського номера. Для цього достатньо телефонного звернення до довідкової служби (або особистого звернення в центр обслуговування) із заявою про втрату. Оператор **невідкладно, за усною заявою Абонента, тимчасово припиняє обслуговування** втраченого обладнання/картки на строк до 30 календарних днів. Абонент повинен отримати від оператора **реєстраційний номер** своєї заяви про втрату (фіксується дата й час звернення). Без отримання такого номера претензії Абонента щодо несвоєчасного блокування номера не розглядаються. Протягом періоду

тимчасового блокування (до 30 днів) Абонент зобов'язаний звернутися до Оператора для оформлення постійного відновлення/заміни SIM-картки або подати письмову заяву про продовження блокування. Якщо по закінченні 30 днів Абонент не вжив належних заходів, Оператор має право автоматично поновити обслуговування номера (з метою уникнення безпідставного простою номерного ресурсу).

3.2.12. Дотримуватися інших вимог законодавства та договору. Абонент зобов'язується неухильно виконувати всі вимоги чинного законодавства України, цих Правил, Абонентського договору та додаткових угод до нього. Зокрема, Абонент повинен: своєчасно виконувати законні вимоги Оператора щодо надання інформації, необхідної для виконання Оператором регуляторних обов'язків (наприклад, надати актуальні контактні дані для отримання повідомлень про зміну умов обслуговування – див. п. 5.2.12); дотримуватися встановлених обмежень щодо використання послуг в умовах надзвичайних ситуацій чи спеціальних правових режимів; дотримуватися вимог щодо користування окремими видами послуг, що можуть встановлюватися Оператором (наприклад, правил користування особистим кабінетом, сервісом «Хмарна АТС» тощо, зазначених у відповідних розділах Правил).

3.3. Відповідальність Абонента. У разі порушення Абонентом своїх обов'язків або заборон, передбачених пп. 3.2.3 – 3.2.11 цих Правил (та аналогічних умов договору), Оператор має право в односторонньому порядку обмежити чи призупинити надання послуг або достроково розірвати Абонентський договір. Детальний перелік підстав для такого припинення наведений у розділі 8 цих Правил. Абонент несе відповідальність за свої протиправні дії в мережі згідно із законодавством (адміністративну або кримінальну, якщо такі дії підпадають під склад правопорушення). Абонент також повинен відшкодувати збитки, завдані Оператору або третім особам унаслідок порушення ним умов договору (наприклад, витрати Оператора, спричинені несанкціонованим втручанням Абонента в роботу мережі або штрафами регулятора за дії Абонента – такі збитки можуть бути стягнуті з Абонента в судовому порядку). У разі неналежної оплати послуг Абонент сплачує пеню, нараховану відповідно до п. 5.5.3 Правил. Інші питання відповідальності Абонента та компенсації шкоди регулюються розділом 9 цих Правил і чинним законодавством.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

4.1. Права Оператора:

4.1.1. Здійснювати діяльність з надання електронних комунікаційних послуг на умовах загальної авторизації відповідно до законодавства (наявність ліцензій на користування радіочастотним спектром та номерним ресурсом у разі, якщо надання послуг потребує їх використання). Оператор має право вільно постачати послуги зв'язку на всій території України, дотримуючись вимог законодавства та умов дозвільних документів.

4.1.2. Спільно використовувати інфраструктуру електронних комунікаційних мереж з іншими операторами на договірних засадах; отримувати в установленому порядку радіочастотний ресурс та ресурс нумерації для надання послуг; здійснювати вторинний розподіл отриманого номерного ресурсу кінцевим користувачам (присвоювати Абонентські номери). Ці права реалізуються Оператором відповідно до положень Закону України «Про електронні комунікації» та рішень НКРЕ.

4.1.3. Встановлювати і змінювати тарифи (ціни) на свої послуги. Оператор має право самостійно визначати тарифи на всі послуги, що ним надаються (включаючи базові та додаткові послуги), а також запроваджувати нові тарифні плани, пакети послуг та акційні пропозиції. Оператор також має право встановлювати для окремих Абонентів – юридичних осіб або фізичних осіб-підприємців – індивідуальні тарифні плани за домовленістю при укладенні договору. Зміна тарифів та умов їх надання здійснюється у порядку, визначеному законодавством та цими Правилами (див. п. 4.1.7). Оператор зобов'язаний заздалегідь інформувати Абонентів про зміну тарифів у встановлені строки та забезпечити їм можливість перейти на інший тариф або припинити договір без штрафів (п. 5.2.4, 8.4).

4.1.4. Вносити зміни до цих Правил, умов Договору та зон покриття мережі. Оператор має право в односторонньому порядку змінювати умови надання послуг, викладені у цих Правилах, а також змінювати текст типового Абонентського договору, територію покриття мережі, склад і перелік послуг, що надаються. Такі зміни здійснюються у порядку, передбаченому законодавством: з **попереднім повідомленням Абонентів не пізніше ніж за 7 календарних днів** до дати впровадження змін (якщо йдеться про зміну умов договору чи надання послуг). Повідомлення здійснюється способом, визначеним Договором та цими Правилами (див. п. 5.2.3). Зокрема, Оператор використовує контактні дані, надані Абонентом (номер телефону, електронна адреса, поштова адреса) для персонального інформування, а також публікує оголошення про зміни на своєму веб-сайті та в інших джерелах на власний розсуд. Перелік можливих способів інформування включає: SMS-повідомлення на контактний або абонентський номер, голосовий дзвінок або голосове повідомлення на номер Абонента, повідомлення електронною поштою, поштове відправлення на адресу Абонента, оголошення у центрах обслуговування, на офіційному веб-сайті, тощо. Зміни цих Правил набувають чинності з дати, зазначеної в повідомленні (але не раніше ніж через 7 днів після повідомлення). Якщо Абонент не згоден з запровадженими змінами, він має право розірвати договір без штрафних санкцій (п. 8.4). Вимоги щодо інформування Абонентів, встановлені цим пунктом, стосуються **всіх випадків, коли Оператор зобов'язаний повідомляти Абонента про настання будь-яких подій** за договором (зміни умов, зміни тарифів, скорочення чи припинення послуг тощо). У разі недоступності того чи іншого каналу повідомлення з вини Абонента (наприклад, якщо Абонент не оновив свій email чи адресу) відповідальність за непоінформування несе Абонент.

4.1.5. Тимчасово обмежувати чи призупиняти надання послуг для профілактичних і ремонтних робіт. Оператор має право тимчасово, на строк не більше 2 діб (48 годин) та не частіше двох разів на календарний рік, обмежувати надання послуг зв'язку окремому абонентському номеру або групі номерів з метою проведення планових профілактичних, регламентних робіт, модернізації обладнання тощо. Про заплановане переривання в наданні послуг Оператор інформує Абонентів не пізніше ніж за **3 календарні дні** до початку робіт (див. п. 5.2.6; старі Правила передбачали 10 діб, але згідно з новими вимогами допустимо за 3 дні). Якщо обсяг робіт такий, що послуги будуть недоступні більше 24 годин, Оператор надає інформацію про орієнтовні строки відновлення послуг. Планові перерви в роботі мережі (технічні вікна) намагаються призначати в нічний час для мінімізації впливу на Абонентів.

4.1.6. Тимчасово обмежувати надання окремих послуг у разі пошкодження мережі чи аварії. У разі виникнення аварійної ситуації або пошкодження мережі, що призводить до зниження якості або перериву в наданні послуг, Оператор має право оперативного (без попередження) обмежити або припинити надання послуг на ураженій ділянці мережі до усунення несправності. Оператор **невідкладно інформує Абонентів** про факт масштабного пошкодження мережі та орієнтовний строк відновлення послуг, якщо є

підстави вважати, що пошкодження не буде усунуте протягом доби. Таке інформування здійснюється через веб-сайт, SMS або іншим доступним способом. Оператор докладає максимальних зусиль для найшвидшого усунення аварії (детальніше – п. 5.2.10 про обов'язки Оператора відновити зв'язок).

4.1.7. Змінювати абонентські номери з технічних причин. Оператор має право у разі технологічної необхідності змінити Абоненту його телефонний номер (або інший мережевий ідентифікатор). Такі випадки можуть виникати при проведенні модернізації мережі, переходу на інший план нумерації, зміні структури або перерозподілі номерного ресурсу між кодами (наприклад, при загальнонаціональній заміні форматів номерів). Оператор зобов'язується попередити Абонента про майбутню зміну номера не менше ніж за **1 місяць** до дати зміни. У разі масової зміни понад 10 000 номерів Оператор додатково повідомляє про це користувачів через засоби масової інформації. Оператор надає Абоненту новий номер і забезпечує безкоштовне переадресування викликів зі старого номера на новий протягом перехідного періоду (не менше 3 місяців), якщо технічно можливо. Зміна номера з ініціативи Оператора не є підставою для стягнення з Абонента плати. Якщо Абонент не погоджується зі зміною, він має право розірвати договір (у т. ч. достроково) згідно з п. 8.4.

4.1.8. Скорочувати перелік або припиняти надання послуг при порушенні Абонентом умов договору. У випадку порушення Абонентом своїх обов'язків, визначених пунктами 3.2.3 – 3.2.11 цих Правил (див. вище), Оператор має право обмежити (призупинити) надання послуг зв'язку такому Абоненту або достроково розірвати Абонентський договір в односторонньому порядку. Йдеться, зокрема, про випадки: невиконання Абонентом обов'язку оплачувати послуги; використання несертифікованого обладнання; створення загроз для мережі; неправомірне використання послуг (рефайл, спам, шахрайство тощо). Про конкретні підстави для відключення та процедуру попередження Абонента зазначено в розділі 8 (п. 8.6.3–8.6.7). У екстрених випадках, якщо дії Абонента загрожують безпеці мережі або можуть призвести до обмеження доступу інших користувачів, Оператор має право відключити його без попереднього повідомлення (наприклад, негайне відключення при виявленні хакерської атаки з боку обладнання Абонента).

4.1.9. Припиняти надання послуг у разі відсутності оплати або довготривалої неактивності. Якщо Абонент не здійснив черговий платіж за послуги у встановлений строк, і після цього Оператор направив йому попередження (шляхом SMS, email або іншим) із зазначенням граничної дати оплати – Оператор має право, по закінченні зазначеної дати та за відсутності оплати, тимчасово призупинити надання послуг такому Абоненту або розірвати договір в односторонньому порядку. Аналогічно, якщо Абонент протягом тривалого періоду **не користувався послугами**, Оператор має право припинити їх надання та відключити номер, дотримавшись процедури попередження. Згідно з чинними правилами, якщо Абонент протягом не менше ніж 3 місяців з моменту активації картки або останнього сеансу послуги **не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата** (тобто не проявляв активності по номеру з передплаченим тарифом без абонплати), – Оператор може припинити надання послуг за цим номером, попередивши Абонента не менш ніж за 10 робочих днів. В наших умовах, Оператор має право деактивувати абонентський номер, якщо за ним не було жодної активності протягом **3 календарних місяців** підряд. Повідомлення про заплановану деактивацію надсилається Абоненту не менш ніж за 10 днів до дати відключення (наприклад, SMS з нагадуванням про необхідність здійснити дзвінок або поповнення рахунку). У випадку деактивації номеру всі нараховані бонуси, акційні хвилини тощо анулюються. Абонент може уникнути

відключення, поновивши активність (здійснивши будь-яку платну дію або поповнення рахунку) до зазначеної дати.

4.1.10. Припиняти надання послуг у разі технічної неможливості. Якщо надання послуг конкретному Абоненту стає неможливим з технічних причин (наприклад, через припинення дії певної технології, відсутність покриття внаслідок стихійного лиха, вилучення ліцензії тощо), Оператор має право припинити обслуговування такого Абонента, попередивши його про це не менше ніж за 1 місяць. У разі повного припинення діяльності з надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку, Оператор зобов'язаний повідомити Абонентів та регуляторний орган не пізніше ніж за **3 місяці** до дати припинення надання послуг. При цьому Оператор надає Абонентам можливість міграції до іншого оператора (з перенесенням номерів або без такого) та повертає залишок коштів на рахунках (п. 3.1.10, 5.6.4). Якщо припинення діяльності Оператора пов'язане з анулюванням чи визнанням недійсною ліцензії, вилученням номерного або радіочастотного ресурсу через порушення законодавства з боку Оператора, – Оператор зобов'язаний відшкодувати Абонентам витрати, пов'язані з таким припиненням послуг, у встановленому законом порядку (наприклад, вартість заміни SIM-карт при переході до іншого оператора).

4.1.11. Надсилати Абонентам інформаційні повідомлення. Оператор має право направляти Абонентам SMS-повідомлення або здійснювати голосові дзвінки з метою інформування про свої послуги, нові пропозиції, тарифи, акції тощо за умови, що приймання таких повідомлень/дзвінків **не тарифікується для Абонента**. Тобто рекламно-інформаційні розсилки від Оператора можливі лише безкоштовно для Абонента і в розумних межах. Абонент має право відмовитися від отримання маркетингових розсилок, повідомивши про це Оператора (крім важливих службових повідомлень, які стосуються умов обслуговування, безпеки чи змін в договорі – від таких відмовитися не можна). Повідомлення, які Оператор надсилає відповідно до законодавства та договору (наприклад, про зміну тарифів, про борг, про відключення тощо), будуть продовжувати надходити незалежно від згоди Абонента, адже вони є частиною забезпечення належного інформування споживача.

4.1.12. Деактивувати (відключати) кінцеве обладнання, що не відповідає вимогам. Якщо Оператор виявить, що Абонент використовує кінцеве (термінальне) обладнання, яке не має підтвердження відповідності (несертифіковане, «сіре»), він має право відключити таке обладнання від своєї мережі у порядку, встановленому законодавством. Як правило, Оператор спочатку повідомляє Абонента про невідповідність обладнання і пропонує замінити його або надати документи. У разі відмови або відсутності реакції, Оператор може заблокувати доступ цього обладнання до мережі (наприклад, шляхом внесення IMEI до “чорного списку” в узагальненій базі). Такий захід спрямований на захист споживачів від неякісного обладнання та забезпечення цілісності мережі. Оператор не несе відповідальності за наслідки використання Абонентом несертифікованого обладнання.

4.1.13. Вимагати від Абонента інформацію, необхідну для виконання регуляторних обов'язків. З метою належного адресного інформування Абонентів про зміну умов надання послуг та/або тарифів, а також для виконання інших вимог законодавства, Оператор має право звернутися до Абонента із запитом надати або оновити певні контактні дані. Зокрема, Оператор може вимагати зазначити актуальний номер контактної телефонії, адресу електронної пошти, поштову адресу проживання чи місцезнаходження. Абонент зобов'язаний у розумний строк надати таку інформацію (це передбачено і п. 3.2.1, 3.2.2). У випадку відмови Абонента надавати контактні дані,

Оператор не гарантує повноти інформування такого Абонента про важливі зміни і звільняється від відповідальності за можливі наслідки відсутності належного повідомлення.

4.1.14. Надання універсальних послуг (за призначенням). У випадку, якщо відповідним рішенням НКЕК на Оператора буде покладено зобов'язання з надання універсальних електронних комунікаційних послуг на певній території, Оператор має право на відшкодування збитків, пов'язаних з таким зобов'язанням, у порядку, встановленому законодавством. (На момент ухвалення цих Правил Оператор не є призначеним постачальником універсальних послуг).

4.2. Обов'язки Оператора:

4.2.1. Проводити діяльність з надання електронних комунікаційних послуг лише за умов виконання встановлених законом вимог: бути включеним до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг; мати чинні права на користування радіочастотним спектром та/або ресурсом нумерації (ліцензії, дозвольні рішення) у разі використання таких ресурсів. Оператор підтверджує, що ці вимоги виконуються (див. п. 1.5 про реєстрацію Оператора).

4.2.2. Надати Абоненту вичерпну інформацію про умови договору та послуг до їх укладення/надання. До моменту укладення договору, а також під час його виконання, Оператор зобов'язаний безоплатно інформувати кінцевого користувача про всі істотні умови цього договору. Зокрема, Оператор надає інформацію, перелічену в пунктах 16–20 Правил КМУ № 761: свої контактні дані (найменування, адреса, телефони, сайт); дані про включення до реєстру постачальників; умови обслуговування та підтримки користувачів (режим роботи сервісних служб); перелік послуг і тарифних планів, що пропонуються; основні характеристики кожної послуги та встановлені показники якості; територію покриття мережі Оператора; вартість послуг, тарифи, всі додаткові платежі (активація, абонплата тощо); наявність чи відсутність кредитного ліміту та його розмір; спосіб отримання інформації про зміну вартості послуг; порядок надання послуг та укладення договору, у тому числі в електронній формі, і граничний строк початку надання послуги; порядок та періодичність оплати (розрахунковий період, порядок повідомлення про його зміну, інформування про закінчення акційного періоду користування тощо); загальні вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання (включаючи наявність у нього документів про відповідність, налаштування, можливі обмеження щодо обладнання, яке надає Оператор); інформацію про порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання; інформацію про право користувачів передплатених послуг на повернення залишку коштів при переході до іншого оператора (MNP); строк дії договору, умови його продовження та припинення (в т. ч. дострокового); умови акцій (якщо послуги надаються на акційних умовах); інформацію про пов'язані послуги (якщо надаються); загальну інформацію щодо технічних заходів захисту мереж; порядок подання та розгляду звернень і скарг користувачів, механізм вирішення спорів. Уся ця інформація доводиться до відома споживачів шляхом оприлюднення на офіційному веб-сайті Оператора та надається в усній чи письмовій формі при консультаціях у центрах обслуговування. Оператор зобов'язаний надавати таку інформацію безкоштовно і у зручній формі. Факт надання необхідної інформації підтверджується підписанням договору (або згодою з офертою) Абонентом, після чого жодні додаткові платні послуги без замовлення Абонента йому надаватись не можуть.

4.2.3. Надавати Абонентам **безоплатні консультації** з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та через інформаційно-довідкові служби. Оператор забезпечує достатню кількість каналів зв'язку зі службою підтримки (*750, 0-800 тощо), де

кваліфіковані фахівці надають відповіді на звернення Абонентів щодо підключення, тарифів, налаштування послуг, усунення несправностей та інших питань. У разі використання автоматизованих систем (IVR, чат-ботів) для первинного оброблення звернень, Оператор інформує про це користувача та забезпечує можливість за вимогою перейти до спілкування з живим оператором.

4.2.4. Забезпечувати доступність замовлених послуг та з'єднань. Оператор зобов'язаний за наявності технічної можливості забезпечувати на замовлення Абонента з'єднання його кінцевого обладнання з будь-яким іншим абонентом мережі загального користування, за умови що на особовому рахунку Абонента достатньо коштів (для послуг, що тарифікуються). Постійно, за наявності позитивного або нульового балансу на рахунку Абонента (та в межах кредитного ліміту при його встановленні), Оператор повинен надавати Абоненту всі основні та додаткові послуги згідно з умовами договору, якщо є технічна можливість їх надання. Фактично, це означає: Оператор гарантує можливість вихідного дзвінка з мережі та прийняття вхідного дзвінка у своїй мережі, за умови що зона покриття та пропускна здатність мережі дозволяють встановити з'єднання, а у Абонента немає заборгованості, що тягне блокування номеру. Оператор не зобов'язаний забезпечувати з'єднання, якщо виклик перевищує ліміт кредитування або якщо послуга недоступна з причин, незалежних від Оператора (наприклад, помилка в номері, відсутність адресата). Але Оператор докладатиме зусиль для обслуговування кожного коректно набраного виклику.

4.2.5. Надавати послуги у строки та на умовах, передбачених договором. Оператор повинен надавати замовлені Абонентом послуги вчасно, відповідної якості та в повному обсязі згідно з умовами договору та вимогами законодавства. Зокрема, Оператор зобов'язаний розпочати надання послуги не пізніше граничного строку, погодженого з Абонентом (див. п. 2.6), та дотримуватись всіх спеціальних умов, передбачених договором (наприклад, якщо договором визначено мінімальну гарантовану швидкість Інтернету або інші параметри – їх дотримання є обов'язковим).

4.2.6. Оприлюднювати інформацію про зміни умов надання послуг та тарифів. Оператор зобов'язаний завчасно (до набрання чинності змін) оприлюднювати інформацію про будь-які зміни в порядку надання або оплати послуг, а також про зміну діючих тарифів. Така інформація доводиться до Абонентів у порядку, передбаченому законодавством (див. п. 5.2.3–5.2.6). Тарифні плани та ціни на послуги Оператор розміщує у своїх центрах обслуговування (на інформаційних стендах) та на офіційному веб-сайті. Інформація про зміну тарифів публікується на тих самих стендах **та/або** в засобах масової інформації (для масових змін) або доводиться персонально до кожного Абонента через визначені договором канали зв'язку. Згідно з вимогами законодавства, зміна тарифів на "універсальні послуги" повинна оголошуватись не пізніше ніж за 20 днів, а на інші послуги – не пізніше ніж за 7 днів до їх застосування. Оператор суворо дотримується цих строків.

4.2.7. Забезпечувати правильність тарифікації та обліку послуг. Оператор несе відповідальність за коректну роботу білінгової (обліково-розрахункової) системи. Він зобов'язаний: вести достовірний облік обсягу та вартості наданих кожному Абоненту послуг; зберігати записи про надані послуги протягом строку позовної давності (3 років); у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання – **стягувати плату лише за фактично спожитий час чи обсяг** і враховувати при розрахунках **тільки повні одиниці виміру послуги**. Тобто тарифікація здійснюється похвилинно (поминутно) або поіншому, згідно з умовами тарифу, але заокруглення відбувається лише до повної тарифної одиниці (якщо, наприклад, дзвінок тривав 1 хв 10 сек при тарифікації похвилинно – стягується плата за 2 повні хвилини; якщо трафік враховується по 1 КБ – округлення до повних КБ тощо).

Інші правила тарифікації конкретно визначаються в описах тарифних планів. Обладнання Оператора, що здійснює вимірювання обсягу послуг (білінгові системи), проходить перевірку або оцінку відповідності засобів вимірювальної техніки (якщо це передбачено законодавством), що гарантує точність обліку.

4.2.8. Проводити вимірювання параметрів якості послуг. Оператор зобов'язаний здійснювати необхідні вимірювання встановлених законодавством показників якості електронних комунікаційних послуг і зберігати результати таких вимірювань. Перелік і методи контролю показників якості визначаються нормативно (рішення НКЕК, техрегламенти). Оператор повинен **забезпечувати надання послуг на рівні не нижче визначених нормативами показників якості** та відповідно до умов договору. Інформація про фактичні рівні якості надається Абонентам за їх запитом (а також оприлюднюється, див. п. 1.9). У разі, якщо має місце істотне порушення показників якості з вини Оператора – це є підставою для застосування Абонентом засобів правового захисту, включаючи право на безоплатне та дострокове розірвання договору.

4.2.9. Здійснювати розгляд звернень та претензій Абонентів. Оператор зобов'язаний приймати від фізичних і юридичних осіб замовлення на отримання послуг, вести їх облік і задовольняти такі заявки (за наявності технічної можливості) у строки, передбачені законодавством. Так само Оператор приймає від Абонентів звернення, заяви, пропозиції та скарги (претензії) та надає на них відповіді у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян». Зазвичай, звернення розглядаються не довше 15–30 днів, залежно від складності. Претензії Абонентів щодо якості послуг або розрахунків Оператор зобов'язаний розглянути і надати мотивовану письмову відповідь протягом **місяця з моменту подання претензії**. У разі задоволення претензії Оператор проводить відповідний перерахунок оплати, відшкодування та/або усунення недоліків. Оператор також організовує особистий прийом Абонентів з питань надання послуг (в офісі) і забезпечує наявність книги скарг та пропозицій у центрах обслуговування (за запитом). Детальні умови вирішення спорів – див. розділ 9 цих Правил.

4.2.10. Невідкладно усувати пошкодження мережі та відновлювати доступ до послуг. У разі аварії або пошкодження електронної комунікаційної мережі Оператор повинен докласти всіх зусиль для якнайшвидшого усунення несправностей та відновлення нормального функціонування послуг. Оператор забезпечує цілодобовий моніторинг стану мережі та роботу аварійно-ремонтних бригад. Пошкодження усуваються у строк, який залежить від складності та характеру поломки, але, як правило, не перевищує 1 доби у містах та 3 діб у сільській місцевості (за винятком випадків, коли йдеться про масштабні руйнування чи форс-мажор). Якщо Оператор припиняв надання послуг через аварію, він, після усунення несправності, **відновлює доступ до послуг негайно** (або в межах встановлених показників якості). Якщо пошкодження мережі не може бути усунуто протягом доби, Оператор інформує Абонентів про орієнтовний строк його усунення та потім повідомляє про фактичне відновлення зв'язку (за запитом Абонентів).

4.2.11. Здійснювати захист персональних даних та конфіденційності комунікацій. Оператор зобов'язаний забезпечувати захист персональних даних Абонентів під час замовлення та надання послуг відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Дані про Абонента збираються і обробляються лише у визначених цілях (надання послуг, білінг, маркетинг за згодою, виконання вимог законодавства). Оператор вживає належних заходів для зберігання персональних даних та запобігання несанкціонованому доступу до них. Також Оператор зобов'язаний забезпечувати конфіденційність електронних комунікацій (зміст телефонних розмов, повідомлень, трафіку) відповідно до Конституції та законів України. Прослуховування, запис,

перехоплення чи розголошення змісту комунікацій допускається лише у випадках, прямо передбачених законом (наприклад, за рішенням суду в рамках оперативно-розшукових заходів, або з ініціативи самого Абонента – наприклад, деталізація його дзвінків). Оператор запроваджує технічні та організаційні заходи для гарантування цілісності своїх мереж, їх кібербезпеки та недопущення несанкціонованого доступу.

4.2.12. Забезпечувати доступ до екстрених служб та зв'язку в особливих ситуаціях. Оператор, як постачальник послуг міжособистісної електронної комунікації з використанням нумерації, зобов'язаний забезпечувати зв'язок кінцевих користувачів зі службами екстреної допомоги (шляхом прийому дзвінків на номер 112, 101, 102, 103, 104) відповідно до законодавства. Виклики до екстрених служб є безкоштовними та здійснюються навіть при негативному балансі (див. п. 1.7). Також, у разі надзвичайної ситуації або запровадження надзвичайного/воєнного стану, Оператор діє згідно з вказівками відповідних державних органів та забезпечує роботу мережі в умовах особливого режиму (напр., резервування каналів для держорганів, розсилання оповіщень населенню тощо). Якщо за рішенням компетентних органів Оператор повинен обмежити або припинити певні послуги в зоні надзвичайної ситуації, він інформує про це Абонентів у порядку, визначеному Правилами (через сайт, SMS і т.д.).

4.2.13. Повідомляти про скорочення чи припинення послуг у встановлених випадках. Оператор зобов'язаний завчасно попереджати Абонентів про будь-яке заплановане скорочення переліку послуг, тимчасове обмеження або припинення їх надання, а також про відключення кінцевого обладнання у випадках та порядку, передбачених законодавством і цими Правилами. Зокрема, якщо Оператор вимушений скоротити перелік послуг через технічні причини (див. п. 4.1.10) – повідомлення за місяць; якщо припиняє діяльність – повідомлення за 3 місяці; якщо планує технічні роботи > 24 год – повідомлення за 3 дні; якщо відключає обладнання за відсутність сертифікації – індивідуальне повідомлення за встановленим регулятором порядком; якщо відключає номер за борги чи порушення – попередження за 10 робочих днів (крім екстрених випадків) і т.д. Оператор виконує всі ці обов'язки з інформування добросовісно, у спосіб, обраний Абонентом або передбачений Правилами (див. п. 5.2.3–5.2.6).

4.2.14. Надання пільг визначеним категоріям споживачів. Оператор зобов'язаний надати встановлені законодавством пільги по оплаті послуг тим Абонентам, які мають на них право (ветерани війни, особи з інвалідністю, інші категорії згідно законів). Пільги надаються з **дня звернення Абонента** та пред'явлення документів, що посвідчують право на пільгу, за умови, що такий Абонент внесений до відповідного реєстру пільговиків за місцем проживання, і укладено договір між Оператором та місцевим Управлінням праці та соцзахисту щодо компенсації пільг (якщо така програма фінансується з бюджету). Якщо державний чи місцевий бюджет передбачає відшкодування витрат Оператора за наданий пільговий зв'язок – Оператор забезпечує надання послуг пільговикам відповідно до умов такого договору з органом соцзахисту, а соцзахист оплачує ці послуги у встановленому розмірі. У разі затримки фінансування пільг Оператор не припиняє надання послуг пільговим категоріям споживачів, але може інформувати їх про стан фінансування і залучати до вирішення цього питання державні органи.

4.2.15. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством. Оператор зобов'язаний дотримуватись усіх інших вимог законів, підзаконних актів і цих Правил. Серед таких обов'язків, зокрема: забезпечувати можливість ідентифікації раніше неідентифікованих кінцевих користувачів (за зверненням) згідно з Порядком, затвердженим НКЕК; пропонувати користувачам можливість контролю за споживанням послуг (через лічильники трафіку в особистому кабінеті); обмежувати доступ своїх

абонентів до ресурсів з дитячою порнографією на підставі рішення суду; повідомляти кінцевого користувача про строк, після якого може бути припинено послуги, на які не нараховується абонплата, якщо користувач ними не користувався (тобто нагадати про можливе відключення за неактивністю – що і робиться, див. п. 4.1.9); забезпечувати списання коштів за послуги контент-провайдерів тільки за умови отримання підтвердження замовлення кожної окремої контент-послуги самим користувачем; тощо. Усі ці вимоги, хоча прямо й не повторені у тексті договору, неухильно виконуються Оператором.

5. РОЗРАХУНКИ, ТАРИФНІ ПЛАНИ (ТАРИФИ)

5.1. Форми та порядок оплати послуг. Послуги зв'язку Оператора можуть надаватися Абоненту на умовах **передоплати (авансових платежів)** або **післяплати (в кредит)** – залежно від обраного Абонентом тарифного плану та укладеного договору. За замовчуванням, для більшості масових тарифних планів встановлена авансова (попередня) система оплати: Абонент здійснює платежі наперед, і кошти списуються з його особового рахунку в міру споживання послуг. За узгодженням сторін або для окремих категорій клієнтів (наприклад, корпоративних) може застосовуватися система кредитування: послуги надаються з відстрочкою платежу до кінця розрахункового періоду, іноді з обмеженням обсягу (кредитним лімітом). Незалежно від обраної форми, Абонент **зобов'язаний своєчасно вносити плату** за надані послуги – див. п. 3.2.2.

5.1.1. Попередня оплата (аванс). Абонент вносить гроші на свій особовий рахунок до початку або в процесі користування послугами, забезпечуючи позитивний або нульовий баланс. Надання послуг здійснюється лише в межах наявних коштів: якщо кошти вичерпано (баланс став негативним), Оператор може призупинити надання послуг до поповнення рахунку (допускається незначний «мінус», якщо він утворився між сесіями тарифікації, але не більше встановленого технічного ліміту). Авансові платежі, як правило, не мають фіксованої періодичності: Абонент може поповнювати рахунок у будь-який час на будь-яку суму (від 1 грн до максимального залишку 14 999 грн) за власним бажанням, виходячи з прогнозованого споживання. Втім, якщо тариф передбачає щомісячну абонентську плату, Абонент повинен поповнювати рахунок не рідше ніж раз на місяць і на суму, достатню для списання чергової абонплати. Розрахунковий період для тарифів з авансовою формою, зазвичай, становить 1 календарний місяць (з 1-го по останнє число місяця), якщо інше не визначено умовами тарифного плану. На початку кожного розрахункового періоду може нараховуватися абонентська плата (якщо передбачено тарифом) та надаватися пакетні обсяги послуг. Оператор інформує Абонента про зміну розрахункового періоду чи умов оплати не менш ніж за 7 днів до впровадження змін.

5.1.2. Оплата на умовах післяплати (кредитні лінії). Якщо Абонент отримує послуги з відстрочкою платежу (в кредит), Оператор формує рахунок за підсумками кожного розрахункового періоду (місяця) із зазначенням суми, що підлягає сплаті за надані протягом періоду послуги. Такий рахунок (акт) направляється Абоненту у перші дні нового періоду поштою або електронною поштою (чи надається в особистому кабінеті). Абонент зобов'язаний оплатити суму, вказану в рахунку, **не пізніше дати, зазначеної в рахунку-повідомленні** (як правило, до 20-го числа місяця, наступного за розрахунковим). У рахунку також може зазначатися **гранична дата оплати**, після настання якої, в разі відсутності оплати, Оператор матиме право припинити надання послуг (див. п. 8.6.2). Після отримання плати від Абонента, кошти зараховуються на його особовий рахунок для погашення заборгованості. Якщо Абонент здійснює проміжні платежі авансом (до виставлення рахунку), вони обліковуються як аванс і будуть зараховані у сплату майбутніх рахунків.

5.1.3. Кредитний ліміт. При післяплатній системі Оператор може встановлювати Абоненту кредитний ліміт – максимальний обсяг послуг або суму коштів, у межах яких послуги надаються без попередньої оплати. Якщо сума заборгованості Абонента наближається до встановленого ліміту, Оператор застерігає Абонента про це (через SMS чи іншим способом). Абонент має право ініціювати зменшення розміру наданого йому кредитного ліміту або повну відмову від користування кредитом (п. 2.5.7). У разі досягнення граничного ліміту Оператор може автоматично обмежити подальше надання платних послуг до часткового погашення заборгованості або до збільшення ліміту (це захищає Абонента від неконтрольованого росту боргу). Якщо Абонент не бажає користуватися кредитом взагалі – на його прохання встановлюється ліміт 0 грн, після чого обслуговування фактично переходить у режим передоплати (послуги надаються лише в межах внесеного авансу). У випадку, коли кредитний ліміт встановлений, але Абонент бачить, що його потреби перевищують цей ліміт – він може попросити збільшити ліміт (Оператор може вимагати документів для аналізу платоспроможності і приймає рішення). Зауважимо: встановлення ліміту не звільняє Абонента від обов'язку сплатити всі фактично спожиті послуги. Тому якщо з технічних чи інших причин ліміт був перевищений (наприклад, у роумінгу неоперативно оновилась інформація про витрати) – Абонент повинен оплатити повну суму боргу. Однак Оператор докладатиме зусиль, щоб не допустити перевищення ліміту (може тимчасово призупинити вихідні послуги, окрім екстрених викликів, після досягнення 100% ліміту, повідомивши про це Абонента). Абонент має право зменшити або скасувати свій ліміт, звернувшись до Оператора (див. п. 2.5.7).

5.1.4. Розрахунковий період. Стандартним розрахунковим періодом для більшості послуг є 1 календарний місяць. Для деяких тарифних планів або окремих послуг може встановлюватися інший період (наприклад, 4 тижні, 30 днів з дати підключення, 10 днів тощо – якщо це прямо зазначено в умовах тарифу чи акції). Оператор інформує Абонента про тривалість розрахункового періоду при підключенні. Зміна тривалості періоду та початку його відліку можлива або за домовленістю сторін, або у разі зміни тарифного плану. Якщо Оператор ініціює зміну розрахункового періоду (скажімо, перехід з оплати «календарний місяць» на оплату «28 днів»), це вважається зміною умов договору і потребує повідомлення Абонентів за 7 днів до впровадження (з правом розірвати договір – п. 8.4).

5.1.5. Абонентська плата. Багато тарифних планів передбачають щомісячну абонентську плату (постійну плату за обслуговування, яка може включати певні обсяги послуг – пакетні хвилини, трафік, SMS тощо). Абонплата нараховується на початку кожного розрахункового періоду (або при підключенні – пропорційно дням до кінця поточного періоду, якщо це передбачено тарифом). Списання абонплати здійснюється з особового рахунку Абонента автоматично. Якщо на момент нарахування абонплати на рахунок недостатньо коштів, Оператор може не надати пакетні послуги у повному обсязі та/або призупинити вихідні послуги до поповнення рахунку (детально умови недостатньої оплати абонплати регламентуються тарифним планом – наприклад, може діяти «кредит довіри» на кілька днів або зменшений пакет). Абонент повинен самостійно стежити за своєчасним внесенням абонплати. Якщо протягом певного періоду (визначеного тарифом) абонплата не була сплачена, Оператор має право припинити надання послуг і розірвати договір (п. 8.6.2). Навпаки, якщо Абонент поповнив рахунок після перерви, Оператор поновлює надання послуг з моменту оплати і може стягнути абонплату за поточний період.

5.1.6. Додаткові платні послуги. Оператор надає низку додаткових послуг (як-то: деталізація рахунку на папері, зміна номера за бажанням Абонента, перевипуск SIM-картки, контентні SMS-запити, платні інформаційно-довідкові послуги тощо), які споживач може замовити за окрему плату. Перелік таких послуг та тарифи на них оприлюднено на веб-сайті Оператора (розділ «Додаткові послуги»). Абонент оплачує додаткові послуги лише у разі

їх явного замовлення (шляхом дзвінка, запиту, відправки коду активації тощо). Будь-які додаткові платні сервіси не можуть нав'язуватися без згоди Абонента. Якщо Абонент випадково чи помилково замовив платну послугу (наприклад, відправив SMS на короткий номер контент-провайдера) – з нього стягується плата згідно з тарифом, і така плата не підлягає поверненню, оскільки послугу фактично надано. Абонент має бути уважним при користуванні додатковими сервісами та ознайомлюватися з їх вартістю. Оператор, зі свого боку, зобов'язаний не списувати гроші за **жодну контент-послугу без наявності чіткого підтвердження її замовлення** самим Абонентом. Підтвердженням може бути, наприклад, відповідь Абонента з кодом підтвердження або повторний запит. Якщо Абонент вважає, що якась сума списана необґрунтовано – він має право звернутися зі скаргою для перевірки.

5.1.7. Оплата додаткового обладнання. У разі, якщо Абонент у процесі обслуговування набуває у Оператора телекомунікаційне обладнання або аксесуари (наприклад, мобільний телефон, модем, Wi-Fi роутер, антену, зарядний пристрій тощо), оплата за них здійснюється окремо, відповідно до виставленого рахунку чи прайс-листа. Як правило, оплата – перед доставкою/отриманням (якщо інше не узгоджено). Отримання обладнання, оплаченого безготівково, здійснюється за довіреністю від підприємства (для юросіб) або особисто фізичною особою з пред'явленням паспорта і документа про оплату. Оператор зобов'язаний передати товар належної якості, надати гарантію згідно з законом про захист прав споживачів та оформити всі необхідні документи (видаткову накладну, техпаспорт, гарантійний талон). Витрати на доставку обладнання можуть покладатися на Абонента згідно з умовами продажу (або включатися у вартість). Усі відносини з купівлі-продажу обладнання регулюються окремими умовами (договором купівлі-продажу або умовами акції), які доводяться до відома Абонента до здійснення покупки.

5.2. Повідомлення Абонента про зміни тарифів, умов та інших обставин. Оператор забезпечує безоплатне та належне інформування Абонента про всі істотні зміни в умовах надання послуг відповідно до вимог законодавства та цього договору. Зокрема, Оператор зобов'язаний повідомляти Абонента не пізніше ніж за 7 календарних днів про: зміну умов договору чи умов надання послуг (див. п. 4.1.4); зміну тарифів або тарифних планів на послуги (за винятком випадків зниження цін, яке йде виключно на користь Абонента); зміну порядку оплати послуг або розрахункового періоду; скорочення переліку послуг (крім надзвичайних ситуацій чи форс-мажору) із зазначенням підстав і строків відновлення; закінчення строку дії договору або дати його автоматичної пролонгації – за місяць; вичерпання коштів на рахунку або досягнення кредитного ліміту (до моменту скорочення переліку послуг через несплату); випадки, коли по досягненні певного обсягу споживання змінюються тарифи – з попередженням Абонента до початку такого застосування та інформуванням про подальші тарифи; припинення надання послуг із зазначенням причин (наприклад, при припиненні діяльності); заміну номера чи інших ідентифікаторів Абонента – згідно з пунктами 4.1.7 та 8.7 (щонайменше за місяць); а також інші відомості, визначені законодавством, актами регулятора чи умовами договору. Всі перелічені повідомлення надсилаються Абоненту у спосіб, погоджений у договорі. За замовчуванням, цим договором встановлюється, що повідомлення можуть здійснюватися **будь-яким з наступних способів** (на вибір Оператора, з урахуванням технічних можливостей та наданих контактних даних):

- шляхом відправлення SMS-повідомлення на контактний номер телефону, наданий Абонентом при укладенні договору, **та/або** на абонентський номер, присвоєний Оператором (SIM-картку Оператора);
- шляхом здійснення голосового виклику (дзвінка) на контактний номер Абонента та/або на його абонентський номер з мережі Оператора, під час якого працівник Оператора або автоматичний інформатор озвучить суть повідомлення;

- шляхом надсилання електронного листа (e-mail) на адресу, надану Абонентом (якщо зазначена у договорі);
- шляхом надіслання паперового листа (поштового відправлення) на поштову адресу місця проживання або місцезнаходження Абонента;
- шляхом розміщення публічного повідомлення у центрах обслуговування абонентів Оператора (на інформаційних стендах) – для масових змін, що стосуються всіх або значної частини Абонентів;
- шляхом публікації відповідної інформації на офіційному веб-сайті Оператора – <https://www.intertelecom.ua> (у розділі «Новини», «Оголошення», «Тарифи» або на головній сторінці) – як додатковий канал або основний, якщо це допускається законом;
- будь-яким іншим способом, передбаченим законодавством України для доведення інформації до споживачів (наприклад, через особистий кабінет, месенджер, соціальні мережі тощо – за умови, що Абонент погодився отримувати інформацію таким способом).

Повідомлення вважається належним чином здійсненим, якщо воно направлено одним із зазначених способів і Оператор може підтвердити факт та дату направлення (наявність запису в білінгу про відправку SMS, реєстрацію вихідного дзвінка, копію електронного чи поштового відправлення, тощо). Усі способи інформування, згадані в цьому пункті, можуть використовуватися також для будь-яких інших випадків, коли за договором або законом Оператор зобов'язаний повідомити Абонента про певні події (нарахування заборгованості, планові роботи, аварії на мережі, зміну реквізитів Оператора, тощо). Абонент, укладаючи цей договір, підтверджує, що погоджується отримувати повідомлення від Оператора зазначеними каналами зв'язку. Якщо Абонент бажає відмовитися від отримання повідомлень через якийсь конкретний канал (наприклад, SMS на абонентський номер) – він може письмово заявити про це, але повинен натомість погодити інший спосіб (наприклад, тільки e-mail чи тільки паперові листи). Оператор не гарантує повторного дублювання повідомлення через всі канали – повідомлення може надсилатися одним із способів, тому важливо, щоб контактні дані Абонента були актуальними.

5.2.1. Інформування про впровадження нових послуг та тарифів. Оператор зобов'язаний забезпечити безоплатне інформування Абонентів (через довідкові служби, особистий кабінет, веб-сайт, або інші канали) про впровадження нових послуг та/або тарифів (тарифних планів) – **до дня їх впровадження**. Тобто, нові продукти і ціни анонсуються заздалегідь. Так само Оператор інформує про **зміну тарифів (цін) чи тарифних планів** згідно з п. 5.2 (з урахуванням строків, зазначених у п. 5.2 вище, а також вимог п. 5.2.4). У випадку, якщо зміна тарифу або умов тарифного плану є не на користь Абонента (наприклад, підвищення абонплати, зменшення пакетних хвилин і т.д.), Оператор **одночасно з повідомленням** про такі зміни зобов'язаний запропонувати Абонентові **безкоштовно перейти** на будь-який інший доступний для підключення тарифний план. Якщо Абонент не бажає користуватися послугами за зміненим тарифом і не обирає іншого тарифу – його **право достроково розірвати договір** гарантується Оператором (п. 8.4).

5.2.2. Інформування про планові роботи та аварії. Якщо Оператор планує виконання **планових капітальних, профілактичних чи інших робіт** з власної ініціативи, що призведуть до скорочення переліку послуг більш ніж на 1 добу, він зобов'язаний повідомити про це Абонента **не пізніше ніж за 3 календарні дні до початку таких робіт**, із зазначенням орієнтовних строків відновлення послуг. Як правило, такі повідомлення доводяться через веб-сайт та/або SMS для локально залучених користувачів. Якщо сталося **пошкодження мережі**, що призвело до **несподіваного скорочення переліку послуг або**

зниження їх якості до неприпустимих значень, і є підстави вважати, що це пошкодження не буде усунуте протягом 1 доби – Оператор **невідкладно після настання пошкодження** інформує про це Абонентів, а також повідомляє їм орієнтовні строки усунення несправності. Така ситуація може виникнути, наприклад, при масштабній аварії, стихійному лиху, значних пошкодженнях вузлів мережі. Якщо пошкодження усунуто протягом доби – повідомляти не обов’язково, але Оператор все одно може проінформувати через довідкову службу при зверненнях. У будь-якому разі, про факт аварійного відключення тривалістю понад добу Оператор розміщує оголошення на сайті.

5.2.3. Інформування про відсутність коштів на рахунку. Оператор зобов’язаний **повідомляти Абонента про досягнення нульового чи від’ємного балансу або про досягнення граничного ліміту** (для післяплати) **до моменту скорочення переліку послуг через несплату**. Для цього застосовуються автоматичні сервіси: як правило, при кожному вихідному дзвінку, якщо на рахунку недостатньо коштів, Абоненту програвється голосове повідомлення «Ваш рахунок вичерпано»; при підключенні до мобільного Інтернету з нульовим балансом – перенаправляється веб-браузер на сторінку з інформацією про необхідність поповнення; крім того, Оператор може надсилати SMS, коли кошти підходять до кінця (наприклад, при залишку менше 5 грн – «Ваш рахунок майже пустий, поповніть для уникнення блокування»). Для післяплатних користувачів схожим чином надсилаються повідомлення при досягненні встановленого кредитного ліміту (див. п. 5.1.3). Всі ці сповіщення є безкоштовними для Абонента. Їх мета – запобігти раптовому відключенню послуг через брак коштів, надавши Абоненту можливість поповнити рахунок вчасно.

5.2.4. Інформування про зміну тарифів та умов оплати. Як зазначено в п. 5.2, Оператор повідомляє Абонентів про зміну умов договору/тарифів **не менше ніж за 7 днів** до впровадження змін. Законодавством також передбачено, що зміна тарифів на **універсальні послуги** (якщо такі надаються) повідомляється за 20 днів. У мережі мобільного зв’язку універсальними вважаються дзвінки на номери спецслужб та деякі соціальні послуги, тарифи на які регулюються державою. Наразі ТОВ «Інтертелеком» не є призначеним провайдером універсальних послуг; якщо такі з’являться – Оператор дотримається 20-денного строку. Зміна тарифів на інші (звичайні) послуги здійснюється з 7-денним попередженням. Повідомлення включає: стару та нову ціну (або нові умови тарифного плану), дату набрання чинності змін, право Абонента на інший тариф чи розірвання договору (п. 4.1.4, 8.4). У випадку, якщо зміни тарифів або умов явно покращують становище Абонента (наприклад, зниження абонплати або підвищення пакетних хвилин) – це може розглядатися як винятково на користь Абонента, і окреме попередження за 7 днів може не надсилатися (хоч зазвичай Оператор все одно сповіщає про приємні новини). Абонент має розуміти, що **мовчазна згода** (продовження користування послугами після дати зміни умов) означає прийняття нових умов. Якщо Абонент проти – він повинен або перейти на інший тариф, або припинити договір до набрання чинності змін (або в розумний строк після).

5.2.5. Інформування про припинення або скорочення послуг. У разі, коли Оператор змушений **скоротити перелік послуг або припинити їх надання з технічних чи інших обґрунтованих причин** (не з вини Абонента), він зобов’язаний за місяць повідомити Абонента про такі зміни, а також про строк або умови відновлення послуг (якщо планується). Якщо ж Оператор взагалі припиняє діяльність з надання послуг у певному регіоні чи по всій країні – повідомлення має бути **не пізніше ніж за 3 місяці** до дати припинення. Процедура розірвання договорів у такому випадку описана в п. 8.6. У будь-якому разі, при припиненні або скороченні послуг Оператор керується пунктом 8.6.7 цих Правил та виконує свої зобов’язання перед Абонентами (включно з поверненням коштів, якщо належить, та інформуванням про альтернативи). Оператор також повідомляє про

вимоги щодо підключення або використання обладнання та умови надання/припинення послуг в умовах надзвичайних ситуацій – такі повідомлення надаються при укладенні договору (п. 4.2.2, 4.2.12) та додатково інформуються при настанні відповідних умов (наприклад, SMS-оповіщення в надзвичайному стані про можливі обмеження зв'язку згідно з урядовими розпорядженнями).

5.2.6. Порядок подання та розгляду звернень і скарг. Інформація про порядок звернення Абонента до Оператора (в т. ч. з претензіями) надається в цих Правилах (див. п. 4.2.9) та при укладенні договору. Абонент може подати звернення усно (через телефон підтримки чи при особистому візиті) або письмово (в тому числі електронною поштою на офіційну адресу, або через контактну форму на сайті). Претензії щодо розрахунків і якості послуг бажано подавати в письмовій формі для одержання офіційної письмової відповіді. Оператор зобов'язаний **надати письмову відповідь на претензію Абонента протягом 1 місяця з моменту її подачі**. Якщо питання потребує додаткового вивчення – відповідно до закону «Про звернення громадян» термін може бути продовжено, про що повідомляється заявнику. Абонент має право звернутися зі скаргою також до НКЕК (регулятора) – порядок розгляду таких скарг визначений окремим документом (зазвичай НКЕК розглядає спори щодо якості, тарифів, неправомірних дій оператора тощо). Крім того, Абонент може захищати свої права в суді. У разі судового спору сторони можуть використовувати відповіді на претензії та інші документи як докази.

5.3. Способи та терміни зарахування платежів. Абонент може сплатити послуги Оператора одним із наведених нижче способів (список не є вичерпним):

- готівкою у касі Оператора (в центрах обслуговування) – платіж зараховується на особовий рахунок Абонента, як правило, протягом **трьох годин**;
- готівкою через відділення банків та їх термінали – як правило, протягом **1 робочого дня** (але не більше 3 робочих днів, залежно від банку);
- через платіжні термінали миттєвої оплати (онлайн-термінали iBox, City24, ПриватБанк, EasyPay тощо) – платіж зазвичай надходить протягом **добі**, часто в межах кількох годин (визначається регламентом конкретної системи);
- за допомогою систем електронних платежів (інтернет-банкінг, мобільний додаток банку, переказ з карти Visa/MasterCard через сайт Оператора, тощо) – зарахування протягом **добі**, часто миттєво або протягом кількох годин;
- через поштовий переказ (Укрпошта) – може тривати найдовше, до **7 днів**, оскільки включає пересилку паперових документів;
- шляхом активації картки поповнення (ваучера) – зарахування здійснюється **миттєво** (Автоматизована система самообслуговування відразу збільшує баланс на суму номіналу картки).

При здійсненні платежу Абонент зобов'язаний **правильно вказувати свій особовий рахунок та/або номер телефону** (п. 3.2.2). У разі неправильного зазначення реквізитів Оператор не несе відповідальності за несвоєчасне зарахування коштів або їх зарахування на чужий рахунок (але буде сприяти поверненню, якщо гроші пішли на інший рахунок). Платники ПДВ (юридичні особи) згідно з умовами договору можуть оплачувати послуги тільки безготівково – на поточний рахунок або в касу Оператора з отриманням відповідних бухгалтерських документів. Якщо Абонент – юридична особа все ж сплатив через термінал або карткою – він може не отримати податкову накладну, тому такий спосіб не рекомендується. Оператор зобов'язується зараховувати отримані від Абонента кошти на його особовий рахунок у найкоротші строки, наведені вище, та несе відповідальність за власні дії або бездіяльність, що призвели до затримки зарахування. **Оператор не несе відповідальності за дії третіх осіб**, внаслідок яких гроші, внесені Абонентом, були

зараховані несвоєчасно. До таких третіх осіб належать, наприклад, банки, термінальні мережі, пошта – якщо з їх вини відбувся збій або затримка переказу. Проте Оператор сприятиме Абоненту у вирішенні таких питань, надаючи необхідні довідки та запити.

5.4. Пільги та спеціальні умови оплати. Згідно з чинним законодавством, окремі категорії користувачів мають право на пільги з оплати телекомунікаційних послуг. Перелік пільгових категорій та розмір пільг визначається законами та постановами Кабінету Міністрів (наприклад, 50% знижка на абонплату для ветеранів війни, безоплатне встановлення телефону для інвалідів війни тощо). На момент набрання чинності цих Правил, держава не компенсує операторам пільги за послуги мобільного зв'язку, тому фактично пільги надаються тільки на послуги фіксованого телефонного зв'язку. Якщо у майбутньому законодавством будуть введені пільги для користувачів мобільного зв'язку – Оператор виконає вимоги закону. Зокрема, як зазначено в п. 4.2.14, при зверненні Абонента-пільговика (з посвідченням) Оператор надасть йому передбачені знижки з дня звернення, за умови наявності механізму компенсації цих пільг з бюджету. Крім законодавчих пільг, Оператор може на власний розсуд надавати **знижки, бонуси та акційні пропозиції** для певних категорій споживачів чи за певних умов. Наприклад, програма лояльності: нарахування бонусних балів за кожне поповнення, що можна потім використовувати для оплати послуг; або акція: «при поповненні на 100 грн – 20 грн бонусом». Умови таких програм публікуються на сайті Оператора та можуть змінюватися. Бонусні кошти зараховуються на окремий бонусний рахунок, і можуть мати обмежений строк використання чи застосування тільки до конкретних послуг (про це повідомляється Абоненту). При розірванні договору невикористані бонуси анулюються і не компенсуються. Так само не компенсуються невикористані акційні безкоштовні хвилини, трафік тощо. Якщо Абонент мав декілька номерів і отримував корпоративну знижку – у разі припинення обслуговування частини номерів знижка може бути переглянута або скасована. Загалом, Оператор керується принципами недискримінації: будь-яка акційна чи індивідуальна пропозиція для Абонента не може погіршувати становище інших користувачів без такої пропозиції.

5.4.1. Спеціальні тарифи для осіб з інвалідністю та інших захищених категорій. Оператор може впроваджувати окремі тарифні плани, орієнтовані на осіб з інвалідністю, пенсіонерів тощо (наприклад, зменшену абонплату і певні обмеження у швидкості тощо). Такі тарифні плани не є прямою пільгою, а надаються як маркетингова акція. Користуватися ними можуть лише ті особи, які підтвердять свій статус документами (пенсійним, посвідченням інваліда тощо). У разі виявлення, що Абонент, підключений на такий тариф, не належить до цільової категорії – Оператор має право перевести його на загальний тариф з попередженням за 7 днів. Абонент зобов'язаний сумлінно надавати правдиві документи для підтвердження права на спеціальний тариф.

5.4.2. Програма лояльності. Оператор може запроваджувати програму заохочення постійних Абонентів. Наприклад, після 12 місяців користування послугами – надання разового бонусу або підвищення швидкості Інтернету, або надання додаткових хвилин тощо. Умови такої програми повідомляються на сайті. Всі бонуси за програмою лояльності надаються як привілей, а не зобов'язання Оператора, тому Оператор може змінити чи скасувати програму, повідомивши про це на сайті.

5.5. Відповідальність за несвоєчасну оплату.

5.5.1. У разі несвоєчасної оплати послуг Абонентом Оператор має право на застосування заходів, передбачених договором і законодавством: тимчасове призупинення

надання послуг, відключення Абонента та дострокове розірвання договору (див. п. 8.6.2), нарахування пені за прострочення оплати, стягнення боргу в судовому порядку тощо.

5.5.2. Якщо Абонент прострочив оплату виставленого рахунку (для післяплати) або допустив утворення заборгованості на особовому рахунку (для передоплати) і при цьому продовжував користуватися послугами певний час, Оператор має право нарахувати плату за всі спожиті послуги, навіть якщо вони були надані після граничного строку оплати. Це не вважається наданням послуг у кредит понад ліміт, а є виконанням зобов'язань Оператора за договором на користь Абонента до моменту відключення.

5.5.3. За кожен день прострочення оплати наданих послуг Оператор має право нарахувати Абоненту пеню в розмірі, визначеному чинним законодавством або договором. Згідно зі ст. 625 ЦК України, розмір такої пені може становити до 0,1% від суми простроченого платежу за кожен день. У цьому договорі сторони погоджують пеню у розмірі **0,1%** за кожен день прострочення оплати від суми простроченого платежу, але не більше 10% від цієї суми загалом. Пеня може бути нарахована Оператором автоматично після погашення боргу або стягнута через суд. Абонент звільняється від сплати пені, якщо доведе, що прострочення сталося з вини Оператора (наприклад, рахунок не виставлено вчасно) або внаслідок дії непереборної сили (форс-мажору).

5.5.4. У разі значної заборгованості Абонента Оператор має право передати відомості про борг та персональні дані боржника до бюро кредитних історій відповідно до Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій». Це може вплинути на кредитний рейтинг Абонента і його можливість отримувати позики у банках. Попередньо Оператор письмово повідомляє Абонента про свій намір внести інформацію до кредитної історії, надаючи боржнику додаткову можливість погасити заборгованість.

5.5.5. Якщо несплата заборгованості триває понад 2 місяці з моменту припинення надання послуг, Оператор має право звернутися до суду з позовом про стягнення боргу, пені, а також судових витрат. При цьому Оператор подає до суду докази укладення договору, надання послуг та направлення Абоненту рахунків/претензій. Судові витрати (судовий збір, витрати на правову допомогу тощо) можуть бути покладені на винну сторону згідно з рішенням суду.

5.6. Припинення розрахунків, повернення коштів, взаєморозрахунки.

5.6.1. При припиненні дії Абонентського договору між сторонами проводиться остаточний взаєморозрахунок протягом 30 днів з дати розірвання договору. Оператор формує заключний рахунок за фактично надані до дати відключення послуги та списує відповідні кошти з особового рахунку Абонента. Якщо на момент розірвання договору у Абонента є непогашений борг – Оператор направляє йому фінансову вимогу (рахунок) на оплату боргу. Якщо після цього Абонент добровільно не сплачує, борг стягується у претензійно-судовому порядку.

5.6.2. У випадку, коли на особовому рахунку Абонента на момент припинення договору залишилися **невикористані власні кошти** (переплата), Абонент має право на їх повернення. Повернення коштів здійснюється **на підставі письмового звернення Абонента** (у паперовій або електронній формі з КЕП), у якому зазначаються реквізити для перерахування (номер банківської картки або рахунку, поштова адреса – залежно від бажаного способу). Оператор зобов'язаний здійснити повернення невикористаних коштів протягом строку позовної давності, встановленого законом (3 роки), а для **знеособленого користувача передплачених послуг** – протягом 2 місяців після закінчення строку дії його

карти попередньо оплаченої послуги або відключення ідентифікаційного засобу. Тобто, якщо Абонент був анонімним і договір з ним припинено, він зберігає право звернутися за своїми залишками протягом 2 місяців, але має спочатку пройти ідентифікацію (надати паспортні дані). Ідентифікованому Абоненту повернення залишків здійснюється без обмеження в часі, в межах 3 років.

5.6.3. Поверненню підлягають лише реальні кошти, внесені Абонентом авансом і не витрачені на послуги. **Бонуси, подарункові кошти, промо-хвилини і мегабайти тощо поверненню не підлягають** (припиняють дію після розірвання договору). Так само, не повертаються кошти, що були помилково нараховані як бонуси чи акції.

5.6.4. Якщо Абонент **переніс свій номер телефону до іншого оператора** в рамках послуги MNP (тобто його договір з нашим Оператором припинився автоматично по завершенні porting-процедури) і при цьому він **отримував послуги на умовах передоплати**, Абонент має право на повернення невикористаних залишків коштів (на своєму балансі) за спрощеною процедурою – шляхом звернення із заявою про повернення залишку у довільній формі. Така заява може бути подана як до, так і одразу після перенесення номеру. Оператор здійснює повернення протягом 30 днів з дня звернення (як правило, швидше).

5.6.5. Якщо Абонент має зауваження щодо наданих послуг або здійснених розрахунків – він може пред'явити Оператору **претензію (вимогу)**. Абонент-споживач може протягом строку позовної давності (3 роки) звернутися з претензією про неналежне надання послуг, невірний рахунок тощо. Оператор зобов'язаний розглянути претензію і надати письмову відповідь у місячний термін (п. 4.2.9). Якщо претензія визнається обґрунтованою – Оператор здійснить перерахунок оплати, надання компенсації або іншого виду відшкодування, передбаченого законодавством. Зокрема, у разі **ненадання або надання послуг неналежної якості з вини Оператора** Абонент має право на відповідне зниження розміру оплати за такі послуги або на безоплатне усунення недоліків (якщо це можливо). Порядок і розмір зниження плати може встановлюватися нормативно чи домовленістю сторін. Приміром, при відсутності зв'язку протягом 1 доби з вини Оператора Абонентові може бути зараховано компенсаційні хвилини або кошти у розмірі денного абонплати. Абонент має також право вимагати відшкодування прямих збитків, завданих йому через невиконання Оператором умов договору – такі вимоги розглядаються у претензійному або судовому порядку (див. розділ 9).

5.6.6. Закриття (деактивація) особового рахунку. Після повного припинення договору та завершення всіх взаєморозрахунків особовий рахунок Абонента закривається. Якщо протягом 3 років після цього Абонент не звернувся з фінансових питань – облікові записи можуть бути архівовані або ліквідовані. У разі повторного підключення цією ж особою їй надається новий особовий рахунок. Невитребовані кошти після спливу строку позовної давності переходять до доходу Оператора.

5.6.7. Всі фінансові документи, які оформлюються сторонами (рахунки, акти, довідки), та електронні логи систем Оператора зберігаються протягом строків, встановлених законодавством (зазвичай 3 роки). На вимогу Абонента Оператор може надати копії рахунків за минулі періоди, довідку про відсутність заборгованості чи інші подібні документи (це може бути платною послугою, якщо потребує архівного пошуку).

6. Послуги голосової телефонії з використанням мережі інтернет за протоколом sip (послуга «sip trunk»)

6.1. Підключення до послуги «SIP Trunk» здійснюється за допомогою Ethernet-з'єднання.

Передумовами надання послуги «SIP Trunk» є наявність у Абонента: постійного підключення до Інтернет через Ethernet-з'єднання з мережею Інтертелеком, що забезпечує можливість Ethernet-з'єднання між розташуванням IP-PBX Абонента та обладнанням VoIP-мережі Інтертелекому; або постійного підключення до Інтернет через Ethernet-з'єднання з мережею іншого оператора/провайдера телекомунікацій з технічними параметрами, достатніми для надання замовленої Абонентом кількості голосових сесій, та статичною IP-адресою.

6.2. Точкою розподілу зон відповідальності Сторін за надання Послуги «SIP Trunk» вважається Інтернет-інтерфейс обладнання Інтертелекому з IP-адресою, на яку обладнання Абонента встановлює SIP-з'єднання. Точка розподілу відповідальності визначена в цьому розділі Умов, якщо інше не передбачене в Заяві-приєднанні для кожної точки підключення Абонента.

6.3. Ethernet-з'єднання, яке використовується для надання послуги «SIP Trunk», повинно мати розрахункову пропускну спроможність не меншу, ніж симетрично 160 Кбіт/с прийом та передавання на кожну замовлену голосову сесію зв'язку з ТМЗК.

6.4. Голосові SIP-сесії у складі SIP Trunk можуть використовувати згідно із встановленим переліком параметрів: протокол сигналізації – SIP (RFC 3261); транспортний протокол передавання голосових повідомлень – RTP (RFC 3550); голосові кодеки – G.711 a-law (з гарантією якості), G.729 – за письмовим зверненням Абонента, без гарантії якості.

6.5. У разі, якщо одне Ethernet-з'єднання використовується для паралельного отримання Послуги «SIP Trunk» з іншими продуктами Інтернет-доступу та/або доступу до віртуальних приватних мереж тощо, сумарна замовлена тарифна пропускну спроможність інших продуктів, що надаються, та розрахована пропускну спроможність для послуги «SIP Trunk» не повинні разом перевищувати 90% від номінальної технічної пропускну спроможності Ethernet-з'єднання. Логічне з'єднання для SIP Trunk повинно бути сконфігуровано в режим найвищого пріоритету гарантованого QoS.

6.6. Якість послуги «SIP Trunk» в точці розподілу зон відповідальності повинна відповідати вимогам якості звичайної голосової телефонії. Мінімально допустимий рівень якості при використанні кодека G.711 повинен відповідати оцінці 4 і вище за шкалою оцінки MOS (Mean Opinion Score), тобто більше 80% експертів задоволені якістю мови.

6.7. IP-PBX та абонентське обладнання Інтертелекомом не надаються. Абонент обирає та придбаває обладнання IP-PBX, що підтримує технологію SIP-телефонії за пакетними мережами на базі IP-протоколу, та абонентське обладнання (далі – обладнання Абонента) на свій власний розсуд.

6.8. Сторони погодили схему підключення обладнання Абонента, як показано на рисунку, з відповідними інтерфейсами та відповідальністю Сторін за функціонування обладнання.

7. Послуги голосової телефонії з використанням мережі інтернет за протоколом sip (послуга «sip trunk»)

7.1. Підключення до послуги «SIP Trunk» здійснюється за допомогою Ethernet-з'єднання. Передумовами надання послуги «SIP Trunk» є наявність у Абонента: постійного підключення до Інтернет через Ethernet-з'єднання з мережею Інтертелеком, що забезпечує можливість Ethernet-з'єднання між розташуванням IP-PBX Абонента та обладнанням VoIP-мережі Інтертелекому; або постійного підключення до Інтернет через Ethernet-з'єднання з мережею іншого оператора/провайдера телекомунікацій з технічними параметрами, достатніми для надання замовленої Абонентом кількості голосових сесій, та статичною IP-адресою.

7.2. Точкою розподілу зон відповідальності Сторін за надання Послуги «SIP Trunk» вважається Інтернет- інтерфейс обладнання Інтертелекому з IP-адресою, на яку обладнання Абонента встановлює SIP-з'єднання. Точка розподілу відповідальності визначена в цьому розділі Умов, якщо інше не передбачене в Заяві- приєднанні для кожної точки підключення Абонента.

7.3. Ethernet-з'єднання, яке використовується для надання послуги «SIP Trunk», повинно мати розрахункову пропускну спроможність не меншу, ніж симетрично 160 Kbit/c прийом та передавання на кожну замовлену голосову сесію зв'язку з ТМЗК.

7.4. Голосові SIP-сесії у складі SIP Trunk можуть використовувати згідно із встановленим переліком параметрів: протокол сигналізації – SIP (RFC 3261); транспортний протокол передавання голосових повідомлень – RTP (RFC 3550); голосові кодеки – G.711 a-law (з гарантією якості), G.729 – за письмовим зверненням Абонента, без гарантії якості.

7.5. У разі, якщо одне Ethernet-з'єднання використовується для паралельного отримання Послуги «SIP Trunk» з іншими продуктами Інтернет-доступу та/або доступу до віртуальних приватних мереж тощо, сумарна замовлена тарифна пропускну спроможність інших продуктів, що надаються, та розрахована пропускну спроможність для послуги «SIP Trunk» не повинні разом перевищувати 90% від номінальної технічної пропускну спроможності Ethernet-з'єднання. Логічне з'єднання для SIP Trunk повинно бути сконфігуровано в режим найвищого пріоритету гарантованого QoS.

7.6. Якість послуги «SIP Trunk» в точці розподілу зон відповідальності повинна відповідати вимогам якості звичайної голосової телефонії. Мінімально допустимий рівень якості при використанні кодека G.711 повинен відповідати оцінці 4 і вище за шкалою оцінки MOS (Mean Opinion Score), тобто більше 80% експертів задоволені якістю мови.

7.7. IP-PBX та абонентське обладнання Інтертелекомом не надаються. Абонент обирає та придбаває обладнання IP-PBX, що підтримує технологію SIP-телефонії за пакетними мережами на базі IP-протоколу, та абонентське обладнання (далі — обладнання Абонента) на свій власний розсуд.

7.8. Сторони погодили схему підключення обладнання Абонента, як показано на рисунку, з відповідними інтерфейсами та відповідальністю Сторін за функціонування обладнання.

8. Припинення абонентського договору, відповідальність сторін та відшкодування збитків

8.1. Способи припинення договору. Дія абонентського договору про надання телекомунікаційних послуг може припинятися з таких підстав:

- **а)** за ініціативою Абонента (одностороннє розірвання договору на вимогу Абонента);
- **б)** за ініціативою Оператора (розірвання договору Оператором у визначених випадках);
- **с)** за взаємною згодою сторін;
- **д)** автоматично на підставі вимог законодавства (наприклад, при перенесенні номера до іншого оператора зв'язку);
- **е)** з інших причин, передбачених договором або законом.

Нижче детально описані основні випадки припинення договору.

8.2. Розірвання за ініціативою Абонента: Абонент має право в будь-який момент, навіть до закінчення обумовленого строку договору, розірвати абонентський договір в односторонньому порядку. Для цього він подає Оператору письмову заяву про розірвання

договору (звичайним письмом або з електронним підписом – якщо по e-mail чи іншими засобами зв'язку, за домовленістю). Після отримання заяви Оператор припиняє дію договору не пізніше ніж через **7 календарних днів**, якщо тільки у заяві Абонент не зазначив пізнішу дату припинення. Оператор може фактично припинити надання послуг і відключити номер раніше, одразу після обробки заяви, але формально договір вважатиметься чинним (для розрахунків тощо) до спливу тих 7 днів. Абонент зобов'язаний сплатити всі нараховані платежі за послуги до моменту повного припинення договору. Якщо Абонент наперед оплатив послуги за період, який виходить за дату припинення договору, Оператор повертає невикористані кошти у порядку, визначеному договором (наприклад, п. 5.6.2 умов, якщо такий є). Абонент також має право, за бажання, здійснити перенесення свого номера (MNP) до іншого оператора ще до припинення договору (детальніше про MNP – див. п. 8.6.8 нижче).

8.3. Припинення договору після закінчення строку: Якщо абонентський договір було укладено на визначений строк (наприклад, на 1 рік), то він припиняється після закінчення погодженого періоду дії, якщо сторони не домовляться про продовження. Якщо це строковий договір з автоматичним продовженням, Оператор діє відповідно до умов (зазвичай, за місяць до закінчення строку повідомляє Абонента про наближення завершення та продовжує договір, якщо той не заявить про бажання припинити його). Абонент має право завчасно повідомити, що не бажає продовжувати строковий договір після закінчення його початкового терміну – тоді Оператор припинить надання послуг у день спливу цього терміну. Якщо після завершення обумовленого строку договір продовжується на невизначений строк (автоматично чи за мовчазною згодою), то надалі Абонент може будь-коли розірвати такий договір, дотримуючись процедури, описаної вище (п. 8.2).

8.4. Право Абонента на розірвання у разі зміни умов: Якщо Оператор ініціює зміни умов абонентського договору або умов надання послуг у бік погіршення для Абонента (наприклад, підвищення тарифів), Абонент має право розірвати договір достроково **без жодних штрафних санкцій**. Це право може бути реалізоване відразу після отримання повідомлення про такі зміни. Винятком є випадки, коли зміна умов є виключно на користь Абонента або продиктована імперативними вимогами законодавства. Оператор, повідомляючи про майбутні зміни, зобов'язаний нагадати Абоненту про його право достроково розірвати договір у разі незгоди із змінами. Якщо Абонент бажає скористатися цим правом, він повинен повідомити Оператора про розірвання до набрання змінами чинності або невідкладно після того. Розірвання договору в такому випадку здійснюється у строки та порядку, передбачених законодавством (для деяких сфер закон може встановлювати мінімальний строк повідомлення). **Важливо:** навіть якщо Абонент був зв'язаний строковим договором (наприклад, отримував від Оператора обладнання на пільгових умовах в обмін на зобов'язання користуватися послугами певний період) і Оператор вирішує підняти ціни чи змінити інші істотні умови не на користь Абонента, Абонент має право достроково припинити такий договір без сплати будь-яких штрафів. Оператор у цьому разі **не має права вимагати** у Абонента компенсації невикористаного обладнання чи інших санкцій за дострокове розірвання – за умови, що зміна умов дійсно має негативний вплив на Абонента (якщо ж зміна нейтральна або позитивна, ця гарантія не застосовується). У разі спору щодо характеру змін (чи є вони погіршенням), Абонент може звернутися зі скаргою до регулятора або до суду.

8.5. Розірвання договору внаслідок істотного порушення: Якщо одна зі сторін договору (Оператор або Абонент) суттєво порушує свої зобов'язання за договором, інша сторона має право вимагати дострокового розірвання договору (припинення його дії) без компенсації на користь порушника. Зокрема, з боку Абонента: якщо Оператор грубо або систематично порушує умови договору (наприклад, якість послуг постійно суттєво нижча за визначені стандарти, або послуги тривалий час недоступні без поважних причин), Абонент має право розірвати договір в односторонньому порядку і може вимагати від Оператора відшкодування прямих збитків, завданих неналежним наданням послуг

(відповідно до законодавства про захист прав споживачів та телекомунікацій). З боку Оператора: якщо Абонент здійснює істотні порушення умов договору (наприклад, систематично не сплачує рахунки, або вчиняє заборонені дії в мережі – див. п. 8.6.5 та 3.2.5–3.2.10), Оператор має право ініціювати розірвання договору в порядку, описаному нижче.

8.6. Розірвання за ініціативою Оператора: Оператор телекомунікацій має право достроково розірвати абонентський договір в односторонньому порядку **лише у конкретно визначених випадках**, передбачених договором та чинними правилами. Нижче наведено такі випадки (підстави), за наявності яких Оператор може припинити дію договору з власної ініціативи:

8.7. Несплата заборгованості (неоплата послуг). Якщо Абонент не сплатив належні платежі за послуги у строк, вказаний у виставленому Оператором попередженні про заборгованість, Оператор має право обмежити надання послуг, а згодом і розірвати договір. Як правило, процедура така: Оператор надсилає Абоненту нагадування/попередження про прострочений платіж із зазначенням кінцевої дати оплати. Якщо Абонент не погашає борг протягом, скажімо, **10 робочих днів** після зазначеної в попередженні дати (точний строк визначено в договорі або правилах, наприклад, п. 8.6.5(2) умов), Оператор тимчасово відключає надання послуг і може в односторонньому порядку розірвати договір. Про припинення договору Абоненту надсилається повідомлення. **Примітка:** розірвання договору **не звільняє** Абонента від обов'язку сплатити існуючий борг та нараховані до моменту розірвання платежі – Оператор має право стягнути ці суми з Абонента (в тому числі в судовому порядку), а також нарахувати передбачену пеню за прострочення (детальніше про фінансові санкції – див. розділ 10 нижче).

8.8. Відсутність активності протягом 3 місяців. Якщо Абонент протягом **90 днів** (трьох місяців) з моменту активації номера або з дня останнього користування послугами **не користується жодними послугами**, які не потребують щомісячної абонентської плати (йдеться зазвичай про передплачені послуги без абонплати), Оператор має право припинити надання послуг такому Абоненту і розірвати договір. Простими словами, це стосується переважно **prepaid-номерів**: якщо номер не використовується (не здійснюються дзвінки, не надсилаються SMS, не використовується трафік тощо) протягом тривалого періоду, він може бути відключений. Згідно з чинним законодавством України, такий період бездіяльності наразі становить **3 місяці**. Перед відключенням Оператор зобов'язаний направити Абоненту попередження (наприклад, за 10 робочих днів) з вимогою відновити активність або внести платежі. Якщо Абонент протягом цього додаткового строку не почне користуватися послугами (наприклад, не здійснить вихідний дзвінок чи іншу платну дію), Оператор має право деактивувати абонентський номер (відключити вхідні/вихідні дзвінки, інтернет тощо) і вважати договір розірваним. Після цього невикористаний залишок коштів на рахунку передплаченого номера підлягає поверненню Абоненту за його зверненням у порядку, встановленому договором (як правило, упродовж певного періоду, наприклад 2 місяців з моменту відключення, за умови ідентифікації Абонента). Абонент не має права вимагати відшкодування інших можливих втрат, пов'язаних із відключенням за цією підставою, оскільки таке правило встановлено законом, і Абонент був завчасно попереджений.

8.9. Грубі порушення у використанні послуг (незаконні дії). Якщо Оператор виявляє, що Абонент використовував послуги з порушенням встановлених правил користування та заборон, зазначених у договорі (наприклад, пп. 3.2.5–3.2.9 умов, або друга частина п. 3.2.10), а саме: вчиняв дії, що загрожують цілісності мережі, здійснював незаконний трафік (несанкціонований маршрутизацію), масово розсилав спам, здійснював шахрайські чи протиправні дії через мережу тощо – Оператор документує такий факт (складає акт порушення, як передбачено, наприклад, п. 4.2.15 умов) і має право односторонньо розірвати договір, **якщо Абонент не припиняє порушення або повторює його** після отримання попередження від Оператора. Зазвичай Оператор спершу **обмежує надання послуг** (наприклад, тимчасово блокує можливість відправлення повідомлень у

разі виявлення спаму на строк до 10 діб) та надсилає Абоненту **електронне попередження** про порушення (в порядку, передбаченому умовами). Якщо Абонент не реагує і продовжує або повторює заборонені дії, Оператор має право негайно припинити надання послуг і розірвати договір. Відповідно до регуляторних вимог, провайдер може достроково розірвати договір у випадку, коли після обмеження послуг і попередження Абонент не усунув порушення (наприклад, не припинив масову розсилку спаму).

8.10. Повторне порушення після санкцій. Якщо Абонент уже один раз порушив умови користування (скажімо, здійснював спам-розсилку чи інші зловмисні виклики), Оператор обмежив йому послуги і виніс попередження, але після відновлення послуг Абонент знову вчинив аналогічне порушення – Оператор має право розірвати договір **негайно, без додаткового попередження**. Тобто повторне вчинення серйозного порушення з боку Абонента автоматично веде до дострокового припинення договору Оператором.

Інші порушення умов договору. Якщо Абонент порушує інші умови договору, які не підпадають під критичні категорії вище (наприклад, не виконує обов'язку оновлювати свої контактні дані, не повідомляє про передачу SIM-картки третім особам у випадках, коли це заборонено тощо), Оператор спочатку надсилає Абоненту письмове попередження з вимогою усунути порушення у визначений строк (як правило, **10 робочих днів**). Якщо Абонент не виправляє порушення протягом цього строку (наприклад, не надає актуальні дані або продовжує неправомірну поведінку), Оператор має право після закінчення відведених 10 днів **розірвати договір в односторонньому порядку**. Зауважимо, що вимога про попереднє повідомлення не застосовується у випадках, коли дії Абонента створюють **безпосередню загрозу** функціонуванню телекомунікаційної мережі чи перешкоджають доступу інших користувачів – у таких ситуаціях Оператор може негайно припинити надання послуг (тимчасово відключити порушника) навіть без попередження, і вже після цього вирішувати питання про розірвання договору (див. також вище про грубі порушення).

8.11. Припинення діяльності оператора. Якщо Оператор вирішує повністю припинити надання певного виду телекомунікаційних послуг або діяльність мережі в цілому (наприклад, ліквідує свою мережу чи підприємство), він зобов'язаний заздалегідь повідомити про це **регуляторний орган (НКЕК/НКРЗІ)** та своїх Абонентів. Відповідно до законодавства, таке попередження доводиться **не менш ніж за 3 місяці** до дати припинення послуг. За цей період Абоненти мають можливість переключитися на інших постачальників (зокрема, скористатися переносимістю номера). Оператор у цьому випадку в односторонньому порядку розриває всі діючі абонентські договори на дату припинення своєї діяльності. Невикористані кошти абонентів повертаються в порядку, встановленому договором (аналогічно до п. 5.6.2 – повернення залишків). За наявності технічної можливості та домовленостей, Оператор може спростити перехід Абонентів до іншого провайдера (наприклад, уклавши з ним угоду про міграцію абонентської бази). **Додатково:** якщо припинення діяльності викликане, наприклад, анулюванням чи визнанням недійсною ліцензії Оператора або вилученням номерного ресурсу за порушення закону, Оператор зобов'язаний відшкодувати Абонентам документально підтверджені витрати, яких вони зазнали у зв'язку з таким припиненням послуг, у порядку, визначеному законодавством.

8.12. Порушення правил телемаркетингу. Специфічний випадок, що стосується постачальників послуг автоматичного обдзвону чи масових комерційних розсилок: якщо Абонент (як юридична особа або підприємець, що користується окремою послугою «**комерційні виклики**» для телемаркетингу) порушує встановлені правила – наприклад, здійснює рекламні дзвінки без належної згоди абонентів-одержувачів – і після скарги Оператор застосовує санкцію (обмежує послугу) та запитує у Абонента докази наявності згоди адресатів, але Абонент не надає такі докази протягом встановленого строку (зазвичай 3 днів), Оператор **зобов'язаний відключити голосову послугу** на всіх номерах такого Абонента та повідомити його. Якщо після цього порушення не усунуто або надходять повторні обґрунтовані скарги на цього Абонента, Оператор має право достроково розірвати

договір щодо послуг телемаркетингу з власної ініціативи. Зазначена ситуація, втім, рідко стосується звичайних мобільних споживачів; це радше умова для спеціалізованих клієнтів, що здійснюють масові дзвінки.

8.13. Перенесення номера до іншого оператора (MNP). Якщо Абонент вирішує скористатися послугою перенесення номера і успішно переносить свій номер телефону в мережу іншого оператора, абонентський договір зі старим Оператором припиняється **автоматично з моменту завершення процедури перенесення**. У день, коли номер офіційно переходить до нового оператора, зобов'язання старого оператора за договором надання послуг цьому Абоненту фактично припиняються. Додаткових заяв чи повідомлень про розірвання не потрібно, адже ініціатором перенесення виступив сам Абонент і згідно із законом перехід номера означає розірвання старого договору cheline.com.ua. Оператор-донорант (попередній оператор) після цього припиняє нарахування абонентних платежів, закриває особовий рахунок Абонента, а за зверненням Абонента проводить остаточні розрахунки – зокрема, повертає залишок невикористаних коштів (наприклад, у випадку передплатеного балансу, згідно з умовами п. 5.6.4 або аналогічного положення договору).

Примітка: якщо Абонент мав невиконані зобов'язання за строковим контрактом (наприклад, не сплив строк користування пільговим тарифом з купівлею телефону), то з точки зору закону **право на перенесення номера не може бути обмежене** наявністю такого контракту – Оператор не має права перешкоджати перенесенню. Питання можливих санкцій за дострокове розірвання в цьому разі є спірним: закон не надає прямого звільнення від виконання таких зобов'язань, але на практиці операторам рекомендується не стягувати штрафів з абонентів, що переходять до іншого провайдера (за аналогією з п. 8.4 про зміну умов). У цих Правилах передбачено, що при перенесенні номера договір припиняється автоматично і жодних штрафів з Абонента не стягується.

8.14. Зміна телефонного номера: Якщо Абонент бажає змінити свій телефонний номер (наприклад, отримати інший код або «красивий» номер), така зміна **не розглядається як припинення договору**, а лише як продовження обслуговування на новому номері. Оператор забезпечує зміну номера відповідно до встановлених процедур (див. п. 4.1.7 умов). Якщо зміна номера відбувається з ініціативи Оператора (через технічні або регуляторні причини, наприклад, зміна плану нумерації), Оператор повідомляє Абонента завчасно і виконує зміну безкоштовно. Якщо ж номер змінюється на прохання Абонента, Оператор може стягнути плату за цю послугу згідно з тарифами. **Примітка:** у разі планової масової зміни нумерації з ініціативи Оператора, регулятор може рекомендувати надавати старий номер у режимі переадресації на новий протягом певного часу (наприклад, 3 місяців) безкоштовно, щоб полегшити перехід. Якщо Абонент не погоджується на зміну номера, яку ініціює Оператор, він має право розірвати договір (аналогічно, як описано вище у п. 8.4 про зміни умов).

8.15. Повернення обладнання після припинення послуг: Якщо в рамках договору Оператор надав Абоненту кінцеве обладнання у користування на строк дії договору (наприклад, Wi-Fi маршрутизатор напрокат, або інше обладнання під заставу), то після припинення надання послуг Абонент зобов'язаний **повернути** це обладнання Оператору у встановлений строк і в належному стані (з урахуванням нормального зносу). Детальні умови повернення можуть бути визначені окремим документом (актом приймання-передачі чи договором оренди обладнання), але загальний принцип такий: якщо послуга більше не надається, клієнт має повернути майно компанії. У разі неповернення обладнання у визначений строк Оператор має право виставити Абоненту рахунок на відшкодування вартості цього обладнання або ініціювати стягнення його вартості в судовому порядку. Абонент несе матеріальну відповідальність за пошкодження чи втрату отриманого обладнання (якщо інше не передбачено умовами гарантії). Після отримання обладнання назад Оператор повертає Абоненту забезпечувальний платіж або заставу (якщо такі вносилися).

8.16. Особливі випадки: смерть Абонента чи припинення юридичної особи.

Якщо Абонент – фізична особа – помирає, дія договору може бути припинена або продовжена його правонаступниками (спадкоємцями). Законні спадкоємці повинні звернутися до Оператора з документами, що підтверджують їх права (свідectvo про право на спадщину тощо). Оператор може переоформити номер (укласти новий договір) на ім'я спадкоємця без зміни самого номера, якщо спадкоємець цього бажає, або ж за їх заявою припинити договір з дати звернення. Якщо протягом розумного строку після смерті жоден спадкоємець не заявить права на продовження обслуговування номера, Оператор має право припинити надання послуг і вважати договір розірваним, звільнивши номер для повторного використання (залишок коштів на рахунку може бути виплачений спадкоємцям або, за відсутності таких, відповідно до законодавства, наприклад, перерахований до державного бюджету як небезпечений депозит). Аналогічно, якщо Абонент – юридична особа (підприємство) припиняється шляхом ліквідації або визнається банкрутом, договір з ним припиняється. У разі реорганізації чи правонаступництва підприємства можливе переоформлення договору на нового суб'єкта за згодою Оператора (зокрема, якщо відбувається передача майна і зобов'язань, Оператор може укласти новий договір із правонаступником на тих самих умовах). За відсутності правонаступника Оператор припиняє обслуговування і виставляє ліквідаційній комісії або конкурсному управляючому рахунок на оплату наданих послуг до дати припинення, та вживає заходів щодо стягнення заборгованості згідно з законом.

8.17. Оформлення припинення договору: На вимогу Абонента Оператор видає йому документ, що підтверджує факт і дату припинення договору. Це може бути довідка (лист) про розірвання договору або заключний рахунок/акт звірки, де зазначено, що стан розрахунків нульовий і зобов'язання сторін припинені. Абонент повинен переконатися, що на момент припинення сплатив усі належні суми. Після припинення договору Оператор закриває особовий рахунок Абонента, анулює його облікові записи в своїх системах (логіни доступу тощо), а також проводить **видалення персональних даних** Абонента з своїх баз у порядку та межах, дозволених законодавством (частина даних може зберігатися протягом встановленого законом строку для бухгалтерського обліку, архіву або на випадок правових претензій).

9. Відповідальність Сторін

9.1. Загальні засади відповідальності. Сторони договору – Оператор і Абонент – несуть відповідальність одна перед одною за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за договором. Міра відповідальності визначається цими умовами та чинним законодавством. Якщо в договорі або законі прямо передбачені випадки звільнення від відповідальності або особливі режими відповідальності, сторони керуються ними.

9.2. Обмежена відповідальність Оператора (прямі збитки). Оператор відповідає перед Абонентом лише за ті збитки, що були **прямо і документально завдані** Абоненту з вини Оператора (внаслідок умислу або необережності Оператора) і достеменно підтверджені. Відповідальність Оператора обмежується відшкодуванням прямих збитків Абонента, якщо доведено причинно-наслідковий зв'язок між діями/бездіяльністю Оператора та понесеними збитками. **Непрямі втрати і втрачену вигоду Оператор не відшкодовує.** Тобто Оператор за жодних обставин не компенсує Абонентові упущену вигоду, втрати прибутку, доходу, контрактів, ділової репутації, даних, моральну шкоду та інші опосередковані наслідки, що можуть виникнути внаслідок користування або некористування послугами. Така умова відповідає допустимим законом обмеженням відповідальності та є обов'язковою для Абонента.

9.3. Випадки, коли Оператор звільнений від відповідальності. Оператор не несе відповідальності за перебої або недоліки в наданні послуг, якщо вони спричинені обставинами **непереборної сили (форс-мажору)** – такими як природні катаклізми (землетруси, повені, урагани тощо), воєнні дії, масові заворушення, терористичні акти,

пожежі, рішення органів влади або інші надзвичайні події, що об'єктивно унеможливають належне надання послуг. Також Оператор не несе відповідальності, якщо якість чи доступність послуг погіршилися внаслідок **протиправних або злочинних дій третіх осіб** (наприклад, крадіжки або пошкодження кабелів зв'язку невстановленими особами, саботажу обладнання мережі тощо). Крім того, Оператор не відповідатиме за збої у роботі мережі, якщо вони сталися з вини самого Абонента – наприклад, через неправомірні дії Абонента, некоректну експлуатацію ним кінцевого обладнання, пошкодження абонентського пристрою, або невиконання Абонентом інструкцій з користування послугами. В усіх зазначених випадках Оператор звільняється від обов'язку відшкодовувати збитки, оскільки відсутній його склад вини і це допускається законодавством.

9.4. Відповідальність Абонента за порушення. Абонент несе матеріальну відповідальність перед Оператором за шкоду, заподіяну Оператору внаслідок порушення Абонентом своїх обов'язків за договором або неправомірних дій при користуванні послугами. Зокрема, якщо Абонент підключає до мережі несертифіковане обладнання чи іншим чином спричиняє пошкодження мережі, або порушує конфіденційність інформації, або створює для Оператора юридичні проблеми (наприклад, призводить до накладення регулятором штрафу на Оператора через дії Абонента), то Абонент зобов'язаний відшкодувати Оператору всі прямі збитки, що виникли з цієї причини. Водночас, Абонент не відповідає за непрямі (опосередковані) втрати Оператора, подібно до того, як це встановлено щодо Оператора в п. 9.2. Тобто Абонент відшкодовує лише пряму доведену шкоду (наприклад, вартість ремонту обладнання або суму штрафу, накладеного на Оператора за порушення, спричинене діями Абонента). За необхідності, сторони можуть передбачити обов'язок Абонента застрахувати свою відповідальність, якщо це прямо вимагається законом або договором (в даній сфері обов'язкового страхування відповідальності споживача послуг зазвичай немає, тому така вимога не включена).

9.5. Право на знижку чи розірвання при порушенні Оператором. Якщо Оператор порушує істотні зобов'язання щодо якості або безперервності послуг (наприклад, мають місце тривалі перерви у зв'язку, які перевищують встановлені нормативи, або показники якості послуг стабільно гірші за мінімальні визначені рівні), Абонент має право на захист згідно із законом. Зокрема, Абонент може вимагати **пропорційного зниження плати (компенсації)** за період неналежного надання послуг або, якщо порушення є істотним і триваючим, розірвати договір в односторонньому порядку без санкцій (про що згадувалося вище у п. 8.5). Оператор не може ухилитися від відповідальності у випадках, прямо передбачених законодавством чи цими умовами. Будь-які обмеження відповідальності Оператора, викладені в договорі, не звільняють його від обов'язку дотримуватися мінімальних гарантій якості послуг, встановлених законом.

9.6. Обладнання Абонента і сумісність. Оператор не несе відповідальності за справність та сумісність із мережею обладнання, яке використовується Абонентом, окрім випадків, коли це обладнання було надане чи продане самому Абоненту Оператором. Якщо кінцеве обладнання (телефон, модем тощо) придбане Абонентом самостійно, Абонент відповідає за те, щоб воно відповідало технічним вимогам мережі. Оператор зобов'язується надати необхідні параметри і технічні умови (частоти, стандарти зв'язку), за яких робота обладнання в мережі є можливою, але не гарантує працездатність кожного можливого пристрою. Якщо ж обладнання було надане або продане Оператором, і на нього поширюється гарантія, Оператор несе відповідальність згідно із законом «Про захист прав споживачів» – тобто забезпечує ремонт або заміну несправного пристрою протягом гарантійного строку. **Примітка:** несправності власного обладнання Абонента (не придбаного у Оператора) та пов'язані з цим перерви в послугах не вважаються виною Оператора, і збитки, спричинені такими несправностями, Оператор не відшкодовує.

9.7. Зовнішні фактори якості зв'язку. Оператор не гарантує відсутності впливу зовнішніх фізичних або географічних факторів на якість сигналу і не несе відповідальності

за зниження якості або покриття, якщо це обумовлено такими факторами. Наприклад, природні перешкоди (гориста місцевість, віддаленість від базових станцій), погодні умови або локальні електромагнітні завади можуть призводити до погіршення сигналу – Оператор повідомляє Абонента, що повне охоплення сигналом і стабільність зв'язку можуть не забезпечуватися в усіх місцях і в будь-який час. Якщо Абонент знаходиться поза зоною покриття мережі або, наприклад, всередині будівель з товстими стінами, де сигнал слабкий, Оператор не несе за це відповідальності, адже технічно неможливо гарантувати 100% зону дії без додаткових засобів (ретрансляторів тощо). Оператор зобов'язується підтримувати мережу в робочому стані відповідно до **встановлених показників якості**, але Абонент розуміє технічну специфіку послуг і погоджується, що мінімальні перешкоди (як-от короткочасна втрата сигналу у ліфті або затримка SMS під час пікових навантажень) не вважаються порушенням договору.

9.8. Невідповідна експлуатація та вини Абонента. Оператор не відповідає за проблеми в роботі послуг, спричинені неправильною експлуатацією або налаштуваннями, виконаними Абонентом. Якщо, скажімо, Абонент самостійно змінює налаштування свого модема чи телефону і в результаті втрачає доступ до інтернету або погіршується якість зв'язку, Оператор може надавати консультаційну підтримку, але не несе матеріальної відповідальності за втрачений час, прибуток чи інші наслідки таких дій Абонента. Відповідальність за правильне налаштування кінцевого обладнання лежить на Абоненті, крім випадків, коли таке налаштування здійснюється представниками Оператора.

9.9. Контент і конфіденційність інформації. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається або отримується Абонентом через телекомунікаційну мережу, а також за її збереження чи конфіденційність **на стороні Абонента**. Оператор надає тільки послуги з передачі даних/зв'язку і не контролює зміст повідомлень чи файлів, що пересилаються через мережу (за винятком випадків, коли це вимагається законом – наприклад, співпраця з правоохоронними органами в рамках діючих процедур). Абонент самостійно відповідає за законність і наслідки тієї інформації, яку він відправляє чи приймає. Наприклад, якщо Абонент розповсюджує заборонений контент (піратський, екстремістський, порнографічний тощо) і до Оператора застосують санкції за неналежний контроль, Оператор матиме право відключити такого Абонента (див. п. 4.2.15 (22) умов) і вимагати від нього відшкодування (див. п. 9.12), а сам Абонент нестиме пряму відповідальність перед державними органами за протиправні дії. Оператор зі свого боку зобов'язується вживати розумних заходів для захисту трафіку Абонента (наприклад, шифрування в своїй мережі, захист від несанкціонованого доступу – див. п. 4.2.11–4.2.12 умов), але **повну гарантію захисту даних** дати технічно неможливо. Таким чином, ризик несанкціонованого доступу або втрати даних в процесі передачі частково лежить на Абоненті; він повинен самостійно дбати про додаткові засоби безпеки (VPN, антивірус, резервне копіювання тощо) при користуванні інтернетом.

9.10. Форс-мажор (обставини непереборної сили). Оператор і Абонент звільняються від відповідальності за невиконання зобов'язань на час і в тій мірі, в якій це невиконання спричинене обставинами непереборної сили, що відповідають критеріям, визначеним цивільним законодавством (непереборна сила, форс-мажорні обставини). Сторона, для якої настали такі обставини, повинна **якнайшвидше письмово повідомити** іншу сторону про настання форс-мажору, його природу та очікувану тривалість, а також докласти зусиль для мінімізації негативних наслідків. На час дії форс-мажору виконання зобов'язань призупиняється. Якщо дія форс-мажорних обставин триває понад 3 місяці безперервно, кожна зі сторін має право ініціювати розірвання договору в односторонньому порядку, письмово повідомивши про це іншу сторону.

9.11. Додаткові обмеження відповідальності за згодою сторін. Сторони можуть за взаємною письмовою згодою встановити у договорі певні **ліміти відповідальності** одна одної, якщо це не порушує імперативних норм закону і прав споживача. Наприклад, може бути передбачено, що максимальний розмір відповідальності Оператора перед Абонентом

обмежується сумою абонентної плати за певний період (скажімо, за місяць, протягом якого виникли проблеми) або конкретно фіксованою сумою. Водночас відповідальність Абонента перед Оператором також може бути обмежена певною сумою (або еквівалентом вартості пошкодженого обладнання тощо). Головне, щоб такі обмеження не позбавляли споживача (Абонента) гарантованих законом прав. У чинних Правилах Оператор уже скористався правом обмежити свою відповідальність виключно прямими збитками (див. п. 9.2) та виключити непрямі збитки з відшкодування. **Примітка:** Оператор також, як правило, встановлює, що розмір можливого відшкодування обмежений сумою, сплаченою Абонентом за послуги за останні, наприклад, 6 місяців, – однак такий пункт має бути погоджений і не суперечити закону. У будь-якому разі, Оператор не відшкодовує моральної (не майнової) шкоди, оскільки законом у сфері електронних комунікацій пряма вимога про це відсутня, а договором така компенсація не передбачена.

9.12. Відшкодування санкцій та претензій третіх осіб. Якщо Абонент своїми діями або бездіяльністю, що порушують умови договору чи вимоги закону, спричиняє накладення штрафу, пені або іншої санкції на Оператора з боку державних органів, або пред'явлення до Оператора претензій/позовів з боку третіх осіб, Абонент зобов'язується **звільнити Оператора від відповідальності** та відшкодувати Оператору всі витрати і збитки, пов'язані з такими санкціями чи претензіями. Іншими словами, Абонент повинен компенсувати Оператору суми штрафів, стягнень, збитків та судових витрат, яких Оператор зазнав унаслідок порушень, допущених Абонентом. Приклад: якщо Абонент масово розсилав спам, і регулятор (НКЕК) наклав на Оператора штраф за недостатню фільтрацію трафіку, Оператор матиме право регресно стягнути суму цього штрафу з Абонента. Ця умова слугує для захисту Оператора від ризиків, породжених неправомірною поведінкою Абонента.

9.13. Якість послуг та ризики телекомунікацій. Оператор надає послуги електронних комунікацій у рамках, визначених договором та законодавством, і гарантує рівень їхньої якості не нижче мінімально встановлених нормативів (див. п. 4.2.8 умов про показники якості). Оператор не обіцяє абсолютної безпомилковості чи безперебійності послуг, однак зобов'язується вчасно реагувати на виявлені несправності та усувати їх у розумні строки (див. п. 4.2.10 про порядок усунення пошкоджень). Абонент, користуючись телекомунікаційними послугами, усвідомлює, що через особливості технологій можуть траплятися затримки, збої або перевантаження мережі (наприклад, затримка доставки SMS у години пікового навантаження), і погоджується не розглядати такі короточасні відхилення як невиконання зобов'язань Оператором – доки вони не виходять за межі, встановлені показниками якості. Якщо ж якість падає нижче гарантованих рівнів або перерви перевищують встановлені норми, Оператор несе відповідальність згідно з цим розділом (див. п. 9.5 та розділ 10 про компенсації). **Обидві сторони зобов'язані діяти добросовісно** для запобігання або зменшення шкоди одна одній: Абонент зобов'язується своєчасно повідомляти Оператора про виявлені проблеми (щоб дати можливість їх усунути), а Оператор – вживати заходів для мінімізації ризиків (наприклад, проводити профілактичні роботи у визначені години найменшого навантаження, інформувати про можливі перерви тощо).

9.14. Відповідальність перед третіми особами. Кожна зі сторін самостійно відповідає перед третіми особами за свої дії (або бездіяльність) у контексті виконання цього договору, в межах, визначених законом. Наприклад, якщо Абонент, користуючись послугами, порушує права інших осіб (скажімо, здійснює дзвінки з погрозами чи порушує чийсь конфіденційність), Оператор не несе відповідальності перед потерпілими третіми особами за такі дії Абонента – відповідальність безпосередньо несе сам Абонент. З іншого боку, якщо Оператор своїми технічними діями завдасть шкоди мережам інших операторів або споживачам (наприклад, помилково відключить міжоператорський інтерконект, чим спричинить збій у іншій компанії), то Оператор буде відповідати перед тими третіми сторонами самостійно. Даний пункт підкреслює, що договір не створює для третіх осіб

жодних прямих прав або обов'язків, і кожна сторона покриває свої ризики перед третіми особами самостійно.

9.15. Часткова недійсність умов відповідальності. Якщо компетентний орган (наприклад, суд або державний регулятор) визнає якусь із зазначених у цьому розділі умов про відповідальність недійсною, нікчемною або такою, що істотно порушує права споживача, це не тягне за собою недійсність інших положень договору. Інші умови продовжують діяти в повному обсязі. Сторони, у разі визнання окремої умови недійсною, зобов'язуються у найкоротший строк добросовісно узгодити законну заміну такої умови, яка за змістом максимально близька до первісного наміру. Загальна дійсність та баланс інтересів за договором зберігаються.

10. Відшкодування збитків (претензії і компенсації)

10.1. Порядок пред'явлення вимоги про компенсацію. Якщо Абонент вважає, що через неналежне надання послуг, перебої чи помилки з боку Оператора йому завдано майнової шкоди, він має право пред'явити Оператору письмову **претензію (вимогу) про відшкодування збитків**. У такій претензії Абонент зобов'язаний вказати суть претензії, суму завданих прямих збитків та обставини, за яких вони були понесені, а також, по можливості, надати документи або інші докази, що підтверджують настання збитків і їхній розмір (акти, квитанції, висновки експертів тощо). Оператор розглядає отриману претензію в установлені договором строки (як правило, протягом **1 місяця** – див. п. 5.6.5 умов щодо строків розгляду претензій споживачів) і надає Абоненту мотивовану відповідь: задовольняє вимогу повністю, частково або відхиляє її із зазначенням причин.

10.2. Відшкодування прямих збитків. У разі якщо встановлено (або Оператор добровільно визнає), що Абонент зазнав **прямих фінансових збитків** з вини Оператора, Оператор виплачує Абоненту відшкодування у грошовій формі або шляхом заліку суми збитків у рахунок майбутніх платежів. Сума відшкодування визначається на рівні реально підтверджених прямих втрат Абонента. Водночас, договором може бути встановлений **верхній межовий розмір** такої компенсації. Наприклад, може бути передбачено, що відшкодування не може перевищувати суму, яку Абонент сплатив за послуги за останні 6 місяців користування (як спосіб обмеження ризиків постачальника). Якщо подібний ліміт погоджено, Оператор відшкодовує збитки у межах цього ліміту. В будь-якому разі, відшкодуванню підлягають лише збитки, що виникли безпосередньо внаслідок неправомірних дій Оператора і підтверджені належними доказами.

10.3. Непрямі збитки та упущена вигода. Як вже зазначалося вище (п. 9.2), Оператор **не компенсує** непрямих збитків Абонента. До таких непрямих втрат відносяться, зокрема, упущена вигода, втрачені можливості отримати прибуток, втрати бізнесу, погіршення ділової репутації, моральна шкода тощо. Абонент, укладаючи цей договір, погоджується, що потенційні неотримані доходи чи інші опосередковані наслідки збоїв у послугах **не підлягають відшкодуванню**. Ця умова є істотною складовою балансу інтересів у договорі та врахована в ціні послуг.

10.4. Законні штрафи і компенсації споживачам. Якщо законодавством або нормативними актами передбачені обов'язкові для Оператора **штрафні санкції чи компенсації** на користь Абонента за певні порушення (наприклад, пеня за прострочення повернення надміру сплачених коштів, компенсація за кожен день перевищення допустимого строку усунення аварії, зниження абонплати при ненаданні послуги понад визначений час), Оператор виконує ці норми незалежно від положень договору. Абонент має право вимагати такі передбачені законом компенсації напряду, посиляючись на відповідні статті або пункти правил. Оператор, отримавши обґрунтовану вимогу, здійснює виплату або зарахування належної компенсації. Наприклад, якщо нормативними актами встановлено, що при значному погіршенні якості інтернет-послуги споживач має право на

пропорційне зниження плати, Абонент може подати відповідну заявку, і Оператор перерахує плату за той період, або надасть знижку у майбутніх платежах.

10.5. Вимоги третіх сторін. Якщо третя особа пред'являє вимогу або позов до Абонента у зв'язку з використанням ним послуг Оператора (наприклад, хтось отримав від Абонента незаконне повідомлення і подав на нього до суду), то таку вимогу Абонент вирішує власними силами – Оператор не є стороною такого спору. Водночас, якщо третя особа (включно з державними органами) пред'являє претензії або позови до **Оператора** у зв'язку з діями Абонента (наприклад, правоохоронні органи вимагають від Оператора інформацію чи штрафують його через неправомірні дії Абонента, або інша компанія заявляє про завдану їй Абонентом шкоду через мережу Оператора), Оператор повідомляє про це Абонента і має право залучити Абонента до вирішення такої претензії. Абонент у такому випадку повинен максимально сприяти зняттю претензій з Оператора та понести відповідальність перед відповідною третьою стороною, звільнивши Оператора від зобов'язань (це кореспондує з п. 9.12 щодо зворотної вимоги до Абонента у разі санкцій).

10.6. Обов'язок мінімізувати збитки. Абонент зобов'язаний вживати розумних заходів для **запобігання та зменшення** власних збитків, якщо такі виникають у зв'язку з перебоями чи недоліками в наданні послуг. Це загальний принцип цивільного права: сторона, яка постраждала, повинна прагнути не погіршувати свого становища навмисно. Якщо Абонент свідомо нічого не робить для зменшення шкоди, яку можна було б об'єктивно скоротити, Оператор може відмовити у відшкодуванні тієї частини збитків, яка є наслідком такої бездіяльності Абонента. Наприклад, якщо у Абонента не працює основний інтернет-канал, він міг би скористатися резервним з'єднанням (мобільним інтернетом) для виконання термінової роботи, але не зробив цього і втратив значну суму – Оператор може аргументувати, що Абонент не здійснив заходів для мінімізації втрат, тож у відшкодуванні цієї втраченої вигоди буде відмовлено (в будь-якому разі упущена вигода не компенсується, як зазначено вище).

10.7. Порядок виплати компенсацій. Якщо між Оператором і Абонентом досягнуто згоди про відшкодування або якщо претензія Абонента задоволена (повністю чи частково), виплата погодженої суми компенсації проводиться, як правило, протягом **30 календарних днів** з дати досягнення такої домовленості, якщо інше не обумовлено. Оператор може виконати виплату шляхом банківського переказу на рахунок Абонента, виплатою готівки (якщо це передбачено) або шляхом зарахування відповідної суми на особовий рахунок Абонента в рахунок майбутніх платежів (тобто зменшення суми до оплати в наступному рахунку). Спосіб виплати узгоджується сторонами; зазвичай споживчі відшкодування проводяться тим же шляхом, яким здійснювалася оплата послуг. Альтернативні способи – наприклад, надання додаткового пакету послуг безкоштовно – можливі лише за згодою Абонента.

10.8. Договором передбачені штрафні санкції. В умовах договору можуть бути окремо визначені штрафи або пені, що підлягають сплаті у разі порушень. Наприклад, з боку Абонента часто встановлюється пеня за прострочення оплати послуг (детально описано у фінансових умовах, наприклад, п. 5.5.3 – щоденна пеня за кожен день прострочки). З боку Оператора прямих «штрафів» на користь Абонента зазвичай не встановлено (поза рамками законом визначених компенсацій, про які йшлося вище), але регулятор може накласти на Оператора адміністративні стягнення, які опосередковано стимулюють його компенсувати споживачам незручності. Оператор добровільно не виплачує компенсацій за моральну шкоду або інших штрафів, не передбачених законодавством. Якщо Абонент вважає, що йому заподіяна моральна шкода або інші немайнові втрати, він може звернутися до суду, проте Оператор буде посилається на домовленість сторін щодо виключення непрямих збитків (п. 9.2) і на відсутність вини, з метою уникнути такої відповідальності.

10.9. Баланс ризиків (загальний підсумок). Цей розділ умов покликаний збалансувати ризики сторін та визначити чіткі правила відповідальності, виходячи зі

специфіки послуг. Сторони розуміють, що плата за послуги встановлена з урахуванням розподілу ризиків: Абонент отримує послуги за розумною ціною, і в обмін Оператор не бере на себе непомірних зобов'язань щодо відшкодування будь-яких можливих втрат. Абонент погоджується, що його відповідальність обмежена переважно виконанням договірних зобов'язань та оплатою отриманих послуг, а Оператор, у свою чергу, бере на себе лише **обмежену відповідальність**, відповідно до умов цього договору та законодавства, за якість і доступність своїх послуг. Обидві сторони підтверджують, що такий розподіл ризиків і відповідальності є для них прийнятним і справедливим з огляду на характер правовідносин.

10.10. Вирішення спорів щодо відповідальності. Усі спори та розбіжності, пов'язані з притягненням до відповідальності чи відшкодуванням збитків за цим договором, по можливості вирішуються шляхом переговорів між сторонами. Якщо згоди не досягнуто, спір передається на розгляд компетентного суду згідно з чинним законодавством України. При цьому застосовується матеріальне право України, включно з положеннями про захист прав споживачів (для Абонентів-фізичних осіб) та спеціальними нормами про електронні комунікації. Умови цього договору тлумачаться у відповідності до законодавства. У разі, якщо якась із положень про обмеження відповідальності (розділ 9) або про порядок відшкодування (розділ 10) буде визнана судом такою, що суперечить імперативним нормам закону, пріоритет мають норми закону, **але лише в частині такого протиріччя**. В іншому ж положення договору залишаються чинними. Оператор не може знизити рівень гарантій відповідальності нижче, ніж того вимагає закон, але ці умови слугують доповненням і уточненням положень закону в дозволених межах.