

## Умови надання телекомунікаційних послуг товариства з обмеженою відповідальністю «Алваріум»

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**1.1.** У цих Умовах надання телекомунікаційних послуг товариства з обмеженою відповідальністю «Алваріум» терміни вживаються у такому значенні:

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

**Абонент передплатеного зв'язку** – особа, що уклала з Оператором Договір в усній формі. Абонентом передплатеного зв'язку є Абонент який користується послугою «Домашній Інтернет». Абонент передплатеного зв'язку отримує Послуги знеособлено.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який встановлюється Оператором за доступ до Мережі та/або до однієї або декількох Послуг та стягується незалежно від факту отримання послуг. Розмір Абонентної плати визначається умовами Тарифного плану або умовами Додаткової послуги Оператора і може включати в себе певний обсяг Послуг у кількісному та/або грошовому вираженні.

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

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

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

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

**Замовлення** – інформація, яка передається Оператору для замовлення послуги.

**Зареєстрований Абонент** – Абонент передплатеного зв'язку, якому надаються Послуги, що зареєструвався у Оператора в порядку, визначеному чинним законодавством. Зареєстрований Абонент отримує Послуги персоналізовано.

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

**Інтернет-сайт** – офіційний інтернет-сайт Оператора, що розміщений в мережі Інтернет за адресою [www.alvarium.com.ua](http://www.alvarium.com.ua).

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

**Контрактний Абонент** – юридична або фізична особа, яка укладає з Оператором у письмовій формі Договір стосовно обслуговування за Тарифними планами для Контрактних Абонентів. Контрактний Абонент отримує Послуги персоналізовано.

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

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

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

**Оператор** – підприємство, яке володіє власною Мережею та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій на здійснення діяльності з надання послуг фіксованого зв'язку, а також надає відповідні та інші телекомунікаційні послуги у порядку та у спосіб, що передбачені законодавством. Оператор включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗ.

**Особовий рахунок** – рахунок, що відкривається Абоненту у системі розрахунків Оператора для обліку нарахованих та сплачених за Послуги коштів.

**Пакет Послуг** – певний набір та обсяг нетарифікованих Послуг у кількісному вираженні, який замовляється Абонентом в рахунок визначеної Оператором плати. Крім того, Пакет Послуг може передбачати можливість отримання Абонентом в рахунок визначеної Оператором плати певного обсягу Послуг за спеціальними тарифами. Абонент може скористатися Пакетом Послуг лише протягом строку його дії, який визначається Оператором.

**Пакетний Тарифний план** – Тарифний план, що передбачає наявність Абонентної плати, в рахунок якої Абонент отримує визначений у кількісному вираженні нетарифікований обсяг Послуг. Крім того, Пакетний Тарифний план може передбачати можливість отримання Абонентом в рахунок Абонентної плати певного обсягу Послуг за спеціальними тарифами.

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

**Система самообслуговування** – інформаційна послуга Приватний кабінет Абонента, яка доступна шляхом звернення до інформаційного інтернет-ресурсу Оператора, що розміщений на веб-сайті Оператора, за допомогою якої може дистанційно замовляти нові Послуги (доступні для замовлення за допомогою цієї інформаційної системи), отримувати інформацію про Послуги (зокрема, про належну до оплати суму), змінювати параметри замовлених Послуг, відмовлятися від Послуг та виконувати інші дії, доступні за допомогою засобів Системи самообслуговування.

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

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

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

**Умови** – ці умови надання телекомунікаційних послуг **товариства з обмеженою відповідальністю «Алваріум»**.

**Центр обслуговування абонентів або Центр обслуговування** – приміщення Оператора та/або його дилера, у тому числі приміщення партнерської торговельної мережі, в якому Абоненту на його запит надається інформація, яка стосується Послуг, та здійснюється обслуговування Абонента згідно з чинними процедурами Оператора. **IVR** – система попередньо записаних голосових повідомлень (голосове меню), що виконує функцію маршрутизації дзвінків всередині довідково-інформаційного центру Оператора, використовуючи інформацію, яка вводиться Абонентом за допомогою тонального набору. За допомогою IVR Абонент має можливість отримати певну інформацію про Послуги, замовити нові Послуги, інформація про які та можливість замовлення яких передбачена в голосовому меню системи IVR, змінювати параметри замовлених Послуг.

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

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

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

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

**1.6.** Умови вступають в силу з моменту їх оприлюднення на Інтернет-сайті і діють до їх скасування Оператором. Умови поширюють свою дію на відносини з приводу отримання усіма Абонентами будь-яких Послуг Оператора незалежно від наявності у Договорі посилання на Умови. До Абонентів, з якими Договори були укладені до моменту вступу в силу Умов, Умови застосовуються у частині, що не суперечить умовам Договору.

## **2. ВИДИ ДОГОВОРІВ ТА ПОРЯДОК ЇХ УКЛАДЕННЯ**

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

**2.2.** Перед укладенням Договору, незалежно від його форми та змісту, Абонент має ознайомитися у Центрах обслуговування або за допомогою Інтернет-сайту з

інформацією, перелік якої наведено у п. 15 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.

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

**2.3.1.** Договір з Абонентом передплаченого зв'язку є публічним. Умови для Абонента передплаченого зв'язку є публічною пропозицією укласти Договір на умовах, викладених в Умовах. Договір з Абонентом передплаченого зв'язку складається з наступної сукупності документів: оприлюднених на Інтернет-сайті тексту Умов, Тарифних планів для Абонентів передплаченого зв'язку та умов окремих Додаткових послуг Оператора.

**2.3.2.** Договір з Абонентом послуги «Домашній Інтернет» укладається в усній формі шляхом вчинення Сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися Умов. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися Умов, є підтвердження такої згоди Абонентом послуги «Домашній Інтернет» фактом сплати за послугу або початок фактичного користування Абонентом послугою «Домашній Інтернет».

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

**2.4.1.** Договір з Контрактним Абонентом є публічним договором і не може бути змінений на вимогу Абонента. Договір з Контрактним Абонентом укладається лише при наданні Послуг зв'язку, послуг фіксованого телефонного зв'язку, послуг доступу до мережі Інтернет та послуг з передачі даних. Договір з Контрактним Абонентом – суб'єктом господарювання складається з наступної сукупності документів: Договору (угоди про надання послуг зв'язку), Замовлення, що укладається Сторонами у письмовій формі, цих Умов та фактично обраних (шляхом надання згоди в установленому законодавством порядку) Контрактним Абонентом Тарифних планів для Контрактних Абонентів та умов окремих Додаткових послуг Оператора (при наявності). Договір з Контрактним Абонентом вважається укладеним у момент підписання Сторонами Договору та Замовлення.

**2.4.2.** Договір з Корпоративним Абонентом не є публічним договором. Сторони можуть за спільною згодою відступити від стандартної форми Договору Оператора та визначити умови, які відрізнятимуться від стандартних форм Договору Оператора та/або Умов. Договір з Корпоративним Абонентом складається з наступної сукупності документів: Договору та Замовлення, що укладені Сторонами у письмовій формі, цих Умов, а також фактично обраних (шляхом надання згоди в установленому законодавством порядку) Корпоративним Абонентом Тарифних планів для Контрактних Абонентів та умов окремих Додаткових послуг Оператора. Договір з Корпоративним Абонентом вважається укладеним у момент його підписання Сторонами.

**2.4.3.** Договори з Контрактним Абонентом та Корпоративним Абонентом укладаються у письмовій формі.

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

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

**2.6.** Перед укладенням Договору у письмовій формі Абонент повинен надати Оператору документи, визначені внутрішніми процедурами Оператора.

**2.7.** Після підписання Договору Абонент та Оператор укладають відповідне Замовлення. У разі, якщо Замовлення на послуги фіксованого зв'язку передбачає виконання Інсталяційних робіт, надання Послуг розпочинається протягом 1 робочого дня з моменту прийняття Абонентом Інсталяційних робіт (якщо у Замовленні або Договорі не вказано інше). Надання Послуг за Замовленням на послуги зв'язку

розпочинається протягом 1 робочого дня з моменту підписання такого Замовлення. У разі, якщо умови Тарифного плану передбачають внесення Абонентом Гарантійного внеску та/або початкового (авансового) платежу, активація номера Абонента здійснюється лише після отримання від Абонента Гарантійного внеску та/або початкового (авансового) платежу.

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

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

#### **3.1. Абонент зобов'язаний:**

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

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

**3.1.3.** не здійснювати незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших Абонентів;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 3.1.14.** повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг;
- 3.1.15.** у випадку, коли Послуги надаються персоніфіковано, інформувати Оператора про зміну свого місця проживання, прізвища та інших реквізитів/даних, вказаних у Договорі, у максимально короткий строк, але не більше ніж у місячний строк з дати настання таких змін. У разі, якщо з моменту настання змін і до моменту повідомлення Оператора останній надсилатиме Абоненту будь-які повідомлення або документи (податкові накладні, відповіді на заяви тощо) за застарілими реквізитами або із зазначенням застарілих даних Абонента, вважається що Оператор належним чином надіслав такі повідомлення або документи й він звільняється від відповідальності за наслідки такого оформлення документів. При цьому, у разі зміни адреси, повідомлення, надіслане за відомою Оператору адресою до моменту інформування Оператора Абонентом про зміну адреси, буде вважатися здійсненим належними чином, а Абонент вважатиметься належним чином повідомленим;
- 3.1.16.** у разі, якщо умови Замовлення передбачають надання Абоненту у користування кінцеве обладнання, прийняти від Оператора таке кінцеве обладнання за актом приймання–передачі, забезпечити його експлуатацію у відповідності з технічними умовами та інструкцією виробника з використання кінцевого обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Абонентом кінцевим обладнанням вказуються у Замовленні або у встановлених Оператором умовах надання Послуги, яку Абонент отримуватиме за допомогою такого кінцевого обладнання;
- 3.1.17.** у разі, якщо технологія надання Послуг передбачає встановлення на території Абонента комутаційного або іншого обладнання, яке не є кінцевим обладнанням, прийняти від Оператора таке обладнання за актом приймання-передачі, забезпечити його експлуатацію у відповідності з технічними умовами та інструкцією виробника з використання кінцевого обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). При цьому Абонент зобов'язаний надавати Оператору безперешкодний доступ до обладнання, встановленого на території Абонента, для здійснення налаштування, обслуговування та ремонту такого обладнання.
- 3.2. Абонент має право:**
- 3.2.1.** на державний захист своїх прав;
- 3.2.2.** на вільний доступ до Послуг;
- 3.2.3.** на безпеку Послуг;
- 3.2.4.** на вибір виду та кількості Послуг;
- 3.2.5.** на безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;
- 3.2.6.** на відмову від оплати Послуги, яку він не замовляв;
- 3.2.7.** на отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги;
- 3.2.8.** на доступ до загальнодоступних послуг відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;
- 3.2.9.** на вибір Послуг за класами якості, мереж, послуг, що надаються іншими операторами телекомунікацій, та/або напрямків зв'язку з різними технологіями в мережі одного або різних операторів шляхом набору відповідного коду оператора, мережі чи послуги згідно з Національним планом нумерації;
- 3.2.10.** на доступ до Контент-послуг, що надаються відповідно до законодавства;
- 3.2.11.** на отримання від Оператора інформації про зміну умов надання Послуги і тарифів на її надання;
- 3.2.12.** на вибір тарифу, Тарифного плану, встановленого Оператором;

- 3.2.13.** на припинення Оператором надання Послуг, які Абонент не замовляв, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, Спаму;
- 3.2.14.** на захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством;
- 3.2.15.** на доступ до засобів та служб, які призначені для полегшення і забезпечення зв'язку з людьми з обмеженими фізичними можливостями (за наявності у Оператора технічної можливості);
- 3.2.16.** на отримання безоплатної консультаційної допомоги Оператора з питань замовлення та отримання Послуг, що ним надаються;
- 3.2.17.** на доступ відповідно до законодавства до інформаційно-довідкових служб у телекомунікаційних мережах загального користування;
- 3.2.18.** на вільний вибір обмеження на отримання Послуг у разі закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми шляхом тимчасового припинення Оператором надання Послуг (за наявності технічної можливості);
- 3.2.19.** достроково розірвати Договір у порядку, визначеному Умовами;
- 3.2.20.** звернутися до Оператора із заявою про тимчасове призупинення надання Послуг, сплативши Оператору відповідну плату, якщо така встановлена Оператором;
- 3.2.21.** вимагати від Оператора корегування Абонентної плати за увесь час пошкодження (аварії) Мережі, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Оператором контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента;
- 3.2.22.** своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості;
- 3.2.23.** отримувати від Оператора відомості про умови обслуговування та надані Послуги у порядку, встановленому законодавством. При цьому, при зверненні Абонента шляхом здійснення телефонного дзвінка до довідково-інформаційного центру Оператора, інформація надається без додаткової ідентифікації, якщо Абонент телефонує з телефонного номера, щодо якого Абонент бажає отримати інформацію; якщо Абонент телефонує з іншого телефонного номера, ніж той, щодо якого Абонент бажає отримати інформацію, інформація надається після проведення Оператором додаткової ідентифікації згідно з порядком, встановленим Оператором. Послуги, які надаються знеособлено (анонімно) не розшифровуються;
- 3.2.24.** безоплатно отримувати від Оператора рахунки за надані Послуги, якщо умови розрахунків за надані Послуги або Договір передбачає оплату з надсиланням рахунків;
- 3.2.25.** на обмеження Оператором доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та наявності технічної можливості Оператора. Обмеження доступу Абонента до окремих Послуг може здійснюватися за допомогою Системи самообслуговування;
- 3.2.26.** на повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови Абонента від попередньо оплачених Послуг у випадках і в порядку, передбаченому Умовами, Договором або законодавством;
- 3.2.27.** на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених Умовами, Договором та законодавством;
- 3.2.28.** користуватися якісними Послугами в межах зони покриття Мережі Оператора;
- 3.2.29.** відмовитися від подальшого отримання Послуг шляхом звернення до Оператора з відповідною заявою;
- 3.2.30.** звернутися до Оператора з заявою про вилучення з електронних версій баз даних довідково-інформаційного центру Оператора відомостей про Абонента;

- 3.2.31.** переформувати Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку встановленого законодавством. Переоформлення Договору на інших осіб здійснюється виключно за згодою Оператора;
- 3.2.32.** оскаржити неправомірні дії Оператора шляхом звернення до суду та/або уповноважених державних органів;
- 3.2.33.** змінити Тарифний план (якщо така можливість допускається умовами цього Тарифного плану шляхом звернення до Центру обслуговування або іншим визначеним Оператором способом);
- 3.2.34.** замовляти Додаткові послуги Оператора за допомогою Системи самообслуговування, шляхом звернення до Центру обслуговування або іншим визначеним Оператором способом. В умовах надання відповідних Додаткових послуг Оператора можуть міститися обмеження для Абонентів у їх замовленні;
- 3.2.35.** застосовувати власні сертифіковані засоби обліку обсягів отриманих Послуг. При цьому, показники таких засобів не враховуються при тарифікації Послуг і розрахунках за надані Послуги.

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

##### **4.1. Оператор зобов'язаний:**

- 4.1.1.** провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, а у визначених законом випадках також за наявності відповідних ліцензій та/або дозволів;
- 4.1.2.** не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій;
- 4.1.3.** першочергово надавати Послуги підрозділам Міноборони, СБУ, Служби зовнішньої розвідки, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації, МВС, МНС, Держприкордонслужби, Держмитслужби;
- 4.1.4.** обмежувати на підставі рішення суду доступ своїх Абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;
- 4.1.5.** приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання Послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;
- 4.1.6.** дотримуватися встановленого законодавством порядку укладення Договорів;
- 4.1.7.** надавати відповідно до законодавства споживачам можливість обирати альтернативного оператора, обирати та отримувати Послуги, в тому числі за різними класами якості, у власній Мережі або мережі іншого оператора, шляхом набору кодів вибору альтернативного напрямку зв'язку або альтернативної мережі згідно з Національним планом нумерації.
- 4.1.8.** у разі надання Послуги з доступу до Інтернету:
- 4.1.8.1.** забезпечити швидкість прийому / передачі даних визначену Договором, але не нижче 64 кбіт/с
- 4.1.8.2.** забезпечити спостереження за функціонуванням технічних засобів та можливість відстеження значень показників якості Послуг.
- 4.1.9.** використовувати сертифіковані на відповідність вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій автоматизовані системи розрахунків за Послуги;
- 4.1.10.** здійснювати на вимогу зареєстрованого Абонента протягом строку позовної давності, а Абонента, який отримує послуги знеособлено (анонімно), протягом двох місяців після закінчення строку дії Ідентифікаційної картки повернення невикористаних з Особового рахунка коштів у разі відмови від передплачених Послуг та/або припинення дії Договору в порядку, встановленому Оператором та чинним законодавством;
- 4.1.11.** не розповсюджувати Спам;

- 4.1.12.** усувати пошкодження телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в строки, визначені Адміністрацією Держспецзв'язку;
- 4.1.13.** надавати Абоненту безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання Послуг у Центрі обслуговування, Системі самообслуговування, місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб;
- 4.1.14.** вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до телекомунікаційних мереж та інформації, що передається ними;
- 4.1.15.** оприлюднювати інформацію про якість Послуг відповідно до законодавства;
- 4.1.16.** до укладення Договору безоплатно надати споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;
- 4.1.17.** зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом, та надавати інформацію про надані Послуги в порядку, встановленому законодавством;
- 4.1.18.** при наданні Послуг голосової телефонії забезпечити з'єднання на замовлення Абонента з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування;
- 4.1.19.** обмежувати можливість отримання Абонентом Послуг у разі відсутності коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми шляхом тимчасового припинення надання Послуг;
- 4.1.20.** стягувати плату за фактичний час отримання Абонентом Послуг;
- 4.1.21.** здійснювати розрахунок тарифів, виходячи із собівартості Послуг з урахуванням отримання прибутку;
- 4.1.22.** при наданні Послуг голосової телефонії забезпечити Абоненту можливість цілодобового безоплатного виклику служб екстреного виклику: пожежної служби (101), міліції (102), швидкої медичної допомоги (103), аварійної служби газу (104), служби допомоги (112);
- 4.1.23.** на запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можливо підключати до телекомунікаційної мережі Оператора;
- 4.1.24.** попереджати Абонента про обмеження, припинення надання Послуг та про відключення кінцевого обладнання Абонента від Мережі у випадках та порядку, що передбачені Умовами, Договором та законодавством;
- 4.1.25.** попереджати Абонента про зміну абонентського номера у випадку модернізації Мережі;
- 4.1.26.** інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання Послуг, на які не нараховується щомісячна Абонентна плата і які потребують постійного використання ресурсів;
- 4.1.27.** інформувати Абонента про інші відомості, визначені законодавством та Умовами;
- 4.1.28.** вести достовірний облік обсягу та вартості наданих Абоненту Послуг за кожним видом Послуг окремо;
- 4.1.29.** надавати Абоненту Послуги цілодобово за показниками якості, встановленими наказом Міністерства транспорту та зв'язку №147 від 19.03.2010 р. «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» та наказом Міністерства транспорту та зв'язку № 91 від 22.02.2010 р. «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку»;
- 4.1.30.** забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасного повідомлення Абонента про їх зміну;
- 4.1.31.** надавати Послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направлення свого персоналу за викликом Абонента для усунення пошкоджень обладнання Оператора, розташованого у Абонента, абонентської лінії, виконання

- інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою (для Послуг фіксованого зв'язку). При прибутті на місце виконання робіт персонал Оператора зобов'язаний пред'являти посвідчення Абоненту;
- 4.1.32.** вживати відповідно до законодавства заходи із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається Мережею, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв;
- 4.1.33.** приймати від Абонента звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк;
- 4.1.34.** усувати пошкодження Мережі у строк, передбачений наказом Міністерства транспорту та зв'язку №147 від 19.03.2010 р. «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» та наказом Міністерства транспорту та зв'язку № 91 від 22.02.2010 р. «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку». У разі, якщо строки усунення пошкоджень Мережі не визначені законодавством – усунення таких пошкоджень здійснюється Оператором протягом 5 діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідного повідомлення про пошкодження;
- 4.1.35.** у 30-денний строк з моменту отримання письмового звернення від Абонента повернути Абоненту кошти, що залишатимуться на його Особовому рахунку після припинення Договору. Кошти повертаються через банківську установу України, визначену Оператором;
- 4.1.36.** безкоштовно надавати Абоненту доступ до спільної голосової довідкової служби, визначеної національним планом нумерації (у разі функціонування такої служби).
- 4.2. Оператор має право:**
- 4.2.1.** на провадження діяльності у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства;
- 4.2.2.** на присвоєння телефонних номерів Абонентам у межах виділеного номерного ресурсу та задіяння персональних номерів у порядку, встановленому НКРЗІ;
- 4.2.3.** на визначення порядку оплати і форми розрахунків за Послуги;
- 4.2.4.** здійснювати заміну одного Тарифного плану на інший. Залежно від технічної можливості та особливостей технічної реалізації такої заміни, вона може бути здійснена поетапно (для груп Абонентів);
- 4.2.5.** встановлювати нові Тарифні плани, плату за окремі Послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани (у тому числі поетапно за умови технічної неможливості одночасного переведення усіх Абонентів з одного Тарифного плану на інший) чи плату за окремі Послуги. Погоджена у Замовленні вартість Інсталяційних робіт не може бути змінена Оператором без згоди Абонента;
- 4.2.6.** вносити зміни в Умови, тарифи та умови надання окремих Послуг;
- 4.2.7.** без додаткового письмового погодження з Абонентом використовувати та обробляти інформацію про Абонента та надані йому Послуги, в тому числі про обсяги отриманих Послуг, їх тривалість, вартість, зміст, маршрути передавання тощо (зокрема, для обслуговування Абонента, виявлення, встановлення та фіксування порушень маршрутизації трафіку, інших порушень у сфері телекомунікацій), а також передавати таку інформацію третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України;
- 4.2.8.** призупиняти, обмежувати, припиняти надання Послуг та відключати абонентське обладнання від Мережі у випадках, передбачених Умовами, Договором та/або законодавством, зокрема, у разі якщо Абонент не погасив заборгованість у встановлений Договором, Умовами чи законодавством строк;
- 4.2.9.** зменшувати розмір встановленої Граничної суми або скасовувати її повністю у випадках, якщо Оператор матиме обґрунтовані сумніви у можливій платоспроможності Абонента, а також у випадку неодноразового прострочення

Абонентом оплат. Про такі зміни Оператор зобов'язаний попередити Абонента у порядку, визначеному Умовами;

**4.2.10.** припинити діяльність у сфері телекомунікацій як частково (припинити надання однієї або декількох Послуг), так і повністю (припинити надання усіх Послуг);

**4.2.11.** не підключати та/або відключити підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;

**4.2.12.** змінювати телефонний номер Абонента з технічних причин, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за місяць до моменту зміни;

**4.2.13.** припинити Договір з Абонентом у випадках та порядку, визначеному Умовами, Договором та/або законодавством;

**4.2.14.** при здійсненні обслуговування Абонента у Центрах обслуговування, довідково-інформаційних центрах або у офісах Оператора здійснювати аудіо-, фото-, відео зйомку, а також аудіо запис телефонних розмов між Оператором та Абонентом без попереднього повідомлення про це Абонента;

**4.2.15.** здійснювати інформування Абонентів про Послуги Оператора (у тому числі після перенесення абонентського номеру в телекомунікаційну мережу іншого оператора мобільного зв'язку України).

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

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

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

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

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

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

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

**5.5.** Про перерви у роботі Мережі під час проведення капітальних, планових ремонтних, профілактичних та інших робіт, про аварії на Мережі та орієнтовні строки відновлення надання Послуг, а також про умови отримання або припинення надання

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

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

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

**5.8.** Про припинення Оператором діяльності у сфері телекомунікацій (у тому числі однієї або декількох Послуг) Абонент інформується не пізніше, ніж за 3 місяці до припинення діяльності, шляхом розміщення оголошення на Інтернет-сайті та у загальнонаціональних засобах масової інформації.

**5.9.** Вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання доводяться до відома Абонента у доступній формі шляхом розміщення відповідної інформації у місцях продажу Послуг, Центрах обслуговування, довідково-інформаційному центрі Оператора та на Інтернет-сайті.

**5.10.** Про розірвання Договору з ініціативи Оператора останній інформує Абонента шляхом надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента до моменту розірвання Договору у строк, визначений законодавством та/або Договором. У разі, якщо Договір розривається у зв'язку з припиненням усіх Послуг за Договором, повідомлення про припинення надання останньої за Договором Послуги одночасно є повідомленням про розірвання Договору. Контрактний Абонент та Корпоративний Абонент про розірвання Договору інформується письмово.

**5.11.** У разі зміни найменування, організаційно-правової форми, місцезнаходження, банківських або податкових реквізитів Оператора, Абонент інформується шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

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

**6.1.** При користуванні Послугами, Додатковими послугами Оператора (у тому числі Контент-послугами) Абоненту забороняється:

**6.1.1.** обмежувати іншим Абонентам доступ до Мережі Оператора або перешкоджати іншим Абонентам користуватися Послугами;

**6.1.2.** проводити розсилку Спаму, рекламних, інформаційних та інших матеріалів, крім випадків, коли адресати згодні отримати ці матеріали;

**6.1.3.** проводити самовільне (несанкціоноване) проникнення в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі Оператора, а також здійснювати будь-які інші дії, які тягнуть за собою порушення її роботи, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну або адміністративну відповідальність;

**6.1.4.** використовувати Мережу для здійснення незаконних дій, а також таких дій, що порушують громадський порядок, посягають на честь та гідність громадян і організацій або викликають їх скарги;

**6.1.5.** допускати зловживання при використанні інтервалів розмов, що не тарифікуються, а також зловживання, пов'язані з порушенням правил маршрутизації або зловживати будь-яким іншим чином Послугами Оператора. При цьому, під зловживанням розуміється таке користування Абонентом Послугами, при якому інші Абоненти або Оператор зазнають або можуть зазнавати збитків, за умови, що таке користування Послугами здійснюється не з метою задоволення потреб, які задовольняються за допомогою телекомунікаційних послуг;

**6.1.6.** передавати через Мережу Оператора програмні коди, які містять у собі віруси або інші шкідливі компоненти;

**6.1.7.** порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з правилами використання будь-якого ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання;

**6.1.8.** використовувати на комерційній основі абонентське обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

**6.2.** Оператор залишає за собою право відмовити Абоненту в пересиланні інформації або видалити зі своїх серверів будь-яку інформацію та матеріали повністю чи частково, якщо вони порушують законодавство України або ці Умови.

**6.3.** Абонент повинен усвідомлювати, що рахунки на оплату Послуг та Додаткових послуг Оператора, деталізації, а також інші матеріали, що можуть бути для нього конфіденційними і які надсилаються Оператором Абоненту за допомогою електронної пошти, можуть стати доступними зловмисникам, зважаючи на можливу вразливість систем електронної пошти. У зв'язку з цим Оператор не нестиме відповідальності за можливе розкриття конфіденційної інформації Абонента у разі протиправного проникнення зловмисником у поштову скриньку Абонента, перехоплення повідомлення в процесі доставки, а так само у інших випадках отримання зловмисниками доступу до конфіденційної інформації Абонента.

**6.4.** Максимальна кількість коштів, на яку може передплатити Послуги зв'язку Абонент передплатеного зв'язку, становить 3000 гривень. Оператор також має право

визначати окремі обмеження в умовах надання певних Послуг. Інформація про такі обмеження розміщується на Інтернет-сайті.

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

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

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

- Тарифні плани для Абонентів послуги «Домашній Інтернет»;
- Тарифні плани для Контрактних Абонентів зв'язку (цими Тарифними планами можуть користуватися також Корпоративні Абоненти та, за наявності технічної можливості, Зареєстровані Абоненти зв'язку);
- Тарифні плани для Корпоративних Абонентів зв'язку;
- Тарифні плани для Корпоративних Абонентів фіксованого зв'язку;
- Тарифні плани для Контрактних Абонентів доступу до мережі Інтернет.

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

**7.4.** Послуги зв'язку Абоненту надаються на умовах попередньої оплати, якщо інше не вказано у Договорі.

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

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

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

**7.8.** Щодо кожного Тарифного плану для Корпоративних Абонентів Оператор може визначати коло осіб, яким можуть надаватися Послуги за такими тарифами.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**7.20.** Оператор може надавати Абоненту знижки на оплату Послуг та встановлювати умови їх надання. Умови надання знижки, якщо такі встановлені Оператором, вказуються на Інтернет-сайті, у відповідних Замовленнях або у окремо підписаній Сторонами додатковій угоді до Договору. У випадку, якщо умови надання знижок не будуть дотримані, у тому числі, внаслідок припинення дії Замовлення або Договору (не з вини Оператора), Оператор скасовує надані знижки, а Абонент внаслідок цього на вимогу Оператора повинен сплатити останньому суму коштів, що дорівнює розміру наданих знижок у вигляді оплати неоплаченої вартості Послуг. Про необхідність такої оплати Абонент інформується за допомогою Системи самообслуговування. Оплата має бути здійснена протягом 7 днів з моменту скасування Оператором знижки.

**7.21.** Повернення Зареєстрованому, Контрактному чи Корпоративному Абоненту коштів внаслідок ненадання Послуг, надання Послуг неналежної якості, а також у

інших спірних випадках здійснюється Оператором після розгляду заяви Абонента на повернення коштів. У разі згоди Оператора, повернення коштів Абоненту повинне бути здійснене у 30-денний строк через банківську установу, визначену Оператором. Абоненти, які отримують послуги знеособлено не мають права на повернення коштів чи отримання деталізації спожитих ними Послуг, якщо вони не були зареєстровані у порядку, визначеному НКРЗІ. У разі незгоди Оператора повернути кошти, спір про повернення коштів може бути вирішено у судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

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

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

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

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

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

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

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

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

**8.6.** У разі, якщо Оператор не може виконати Інсталяційні роботи внаслідок дій або бездіяльності Абонента (відсутність доступу у приміщення, у якому повинні виконуватися Інсталяційні роботи, невідповідність такого приміщення умовам надання Послуг або умовам використання обладнання, що встановлюється Оператором

(вологість, пожежна небезпека тощо), ненадання Абонентом вихідних даних (конфігурації), тощо) Оператор має право відмовитися від виконання Інсталяційних робіт та вимагати від Абонента відшкодування збитків, понесених Оператором у зв'язку з неможливістю виконання/закінчення Інсталяційних робіт.

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

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

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

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

**9.1.1.** за заявою Абонента на строк, вказаний Абонентом, але не більше 3 місяців. За бажанням Абонента відновлення надання Послуг може бути здійснено раніше вказаного ним у заяві строку тимчасового припинення надання Послуг. При цьому сплачена за тимчасове припинення надання Послуг плата коригуванню не підлягає, окрім випадків, якщо вона нараховується на помісячній основі;

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

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

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

**9.1.5.** у разі некористування Абонентом зв'язку протягом 3 місяців Послугами, що надаються за Тарифними планами, які не передбачають здійснення періодичних платежів;

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

**9.1.7.** у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного стану, а також у інших випадках, передбачених законодавством або Договором. У таких випадках надання Послуг може обмежуватися або призупинятися

до моменту припинення дії обставин, які викликали обмеження або тимчасове припинення надання Послуг.

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

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

**9.2.2.** у разі, якщо Абонент передплатеного зв'язку, якому надання Послуг зв'язку було обмежено або тимчасово припинено внаслідок відсутності оплати (або у зв'язку з некористуванням Послугами), не поповнить свій Особовий рахунок протягом 3 місяців з моменту зазначеного обмеження або тимчасового припинення надання Послуг (якщо умовами Тарифного плану не буде визначено інший строк). Під поповненням рахунку у цьому пункті розуміється поповнення вищевказаним Абонентом Особового рахунку за допомогою Карток поповнення рахунку на будь-яку суму, або поповнення Особового рахунку за допомогою інших способів оплати;

**9.2.3.** у разі, якщо Абонент зв'язку не відновить користування Послугами протягом 3 місяців з моменту обмеження або тимчасового припинення їх надання у зв'язку з некористуванням такими Послугами;

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

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

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

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

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

**9.3.** При тимчасовому припиненні або обмеженні надання Абоненту зв'язку за Договором, відповідно до якого Абонент користується номером рухомого (мобільного) зв'язку, сплачена абонентна плата (якщо таку передбачає Тарифний план) перерахунку та поверненню у такому випадку не підлягає.

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

**10.1.** Договір вважається укладеним у момент, визначений розділом «Види договорів та порядок їх укладення» Умов та діє протягом 50 років, якщо у Договорі не вказано інше.

**10.2.** Договір припиняє свою дію:

**10.2.1.** при закінченні строку дії Договору;

**10.2.2.** у момент припинення надання Оператором усіх Послуг за Договором (у тому числі внаслідок виникнення або існування заборгованості Абонента за надані Послуги). При цьому, у разі, якщо Договір з Абонентом зв'язку буде припинено у

зв'язку з відсутністю оплати Послуг зв'язку. У момент поповнення Особового рахунку з Абонента стягується плата за Послугу, якщо таке передбачене Оператором;

**10.2.3.** з ініціативи Абонента (з урахуванням обмежень, передбачених п. 10.5 Умов). При цьому Абонент повинен оформити та подати Оператору відповідну заяву про розірвання Договору у Центрі обслуговування або надіслати її на поштову адресу Оператора;

**10.2.4.** з ініціативи Оператора якщо виявиться, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є недостовірними; якщо Абонент має непогашену заборгованість перед Оператором за раніше укладеним Договором і ця обставина буде виявлена після укладення нового Договору, а також у випадку якщо виявиться, що представник Абонента, що укладав Договір від імені Абонента, діяв з перевищенням повноважень, що пізніше не було схвалено Абонентом;

**10.2.5.** внаслідок анулювання, недійсності, закінчення строку дії ліцензії на відповідний вид діяльності у сфері телекомунікацій чи на право користування радіочастотним ресурсом (у разі, якщо це перешкоджає подальшому наданню усіх Послуг за Договором).

**10.3.** У разі наміру Контрактного абонента припинити дію Договору він зобов'язаний письмово попередити Оператора про таке припинення не менше, ніж за 5 (п'ять) календарних днів до дати припинення Договору.

**10.4.** У разі припинення дії Договору Сторони здійснюють взаємні розрахунки у порядку, визначеному Умовами.

**10.5.** Кожна зі Сторін має право припинити дію окремого Замовлення на послуги фіксованого зв'язку, письмово повідомивши про це іншу Сторону не менше ніж за 30 днів до дати припинення. Дія Договору та/або Замовлення, за яким ще не виконані Інсталяційні роботи, може бути припинена Абонентом лише у випадку прострочення Оператором з вини останнього строку виконання Інсталяційних робіт більше ніж на 60 днів, а Оператором – лише у випадку встановлення у процесі виконання Інсталяційних робіт відсутності технічної можливості їх успішного закінчення. Абонент не може відмовитися від прийняття виконаних Інсталяційних робіт, мотивуючи це їх простроченням у разі, якщо до моменту закінчення робіт Абонент не повідомив Оператора про припинення дії Договору та/або Замовлення внаслідок прострочення виконання Оператором Інсталяційних робіт.

**10.6.** Припинення дії Договору не означає припинення дії згоди Абонента на обробку персональних даних. Відкриття згоди Абонента на обробку персональних даних здійснюється у порядку встановленому у «Кодексі поведінки при роботі з персональними даними у ТОВ «Алваріум».

**10.7.** Оператор за заявою Абонента може відновити дію Договору з Абонентом передплаченого зв'язку на зв'язку, припиненого внаслідок припинення надання Послуг у зв'язку з порушенням Абонентом встановлених Умовами обмежень при користуванні Послугами.

## **11. ІНШІ УМОВИ**

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

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

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

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

**11.5.** У відповідності до Закону України «Про захист персональних даних» Абонент надає свою необмежену строком згоду на оброблення та внесення до спеціальної бази персональних даних про Абонента, що містяться у Договорі (для Зареєстрованого Абонента – у документах, що оформлюються при реєстрації), а також на передачу (у тому числі до інших країн) інформації з такої спеціальної бази персональних даних третім особам у відповідності з чинним законодавством та розміщеним на Інтернет-сайті «Кодексом поведінки при роботі з персональними даними у ТОВ «Алваріум». Зазначені в цьому пункті дії можуть бути здійснені для цілей належного обслуговування Абонента та виконання Договору, зокрема, але не виключно, для: належної і якісної експлуатації та обслуговування телекомунікаційної мережі, організації стягнення дебіторської заборгованості Абонента і відступлення права вимоги до Абонента третім особам, представництва інтересів Оператора третіми особами в органах державної влади і місцевого самоврядування, належного надання Контент-послуг, здійснення поштових відправлень й інформаційних розсилок Абонентам/споживачам тощо. Оператор не здійснює зберігання та/чи оброблення персональних даних Абонентів, які отримують Послуги знеособлено, оскільки такі Абоненти не передають Оператору свої персональні дані для отримання Послуг.

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

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

## 12. КОНТАКТИ

**12.1. Контакти Оператора:** Товариство з обмеженою відповідальністю «Алваріум».

Місцезнаходження: вул. Глинки, буд. 7, к.1003, м. Дніпро, Україна, 49000.

Тел: (056) 7319977.

Код ЄДРПОУ 38300442.

Поштова адреса: вул. Глинки, буд. 7, к.1003, м. Дніпро, Україна, 49000.

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

Контактний телефон НКРЗІ: (044) 278 9793.

Поштова адреса НКРЗІ: вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001.

Е-mail НКРЗІ: [office@nkrz.gov.ua](mailto:office@nkrz.gov.ua).