

Умови надання електронних комунікаційних послуг приватного акціонерного товариства «Київстар»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. У цих Умовах надання електронних комунікаційних послуг приватного акціонерного товариства «Київстар» терміни вживаються у такому значенні:

Абонент - кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг;

Абонент передплатених послуг - особа, що уклала з **Постачальником** Договір в усній формі. Абонентом передплатеного зв'язку є Абонент, який користується послугами мобільного зв'язку, Абонент, який користується Послугою «Прямий номер» та/або Абонент, який користується послугою «Домашній Інтернет». Абонент передплатеного зв'язку отримує Послуги знеособлено.

абонентна плата - фіксований платіж, який може встановлювати Постачальник для абонента за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання;

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

Граничний ліміт - встановлений Постачальником граничний обсяг послуг, що надаються на умовах післяплати, та/або розмір коштів, у межах якого послуги надаються абоненту без попередньої оплати, зазначеної в договорі про надання послуг або умовах окремої послуги (розмір заборгованості абонента з оплати послуг, сума ліміту для надання послуг на умовах післяплати);

договір про надання електронних комунікаційних послуг (далі - договір) - правочин, укладений між Абонентом і Постачальником, у якому міститься інформація про якість, строки, ціну, розрахунковий період та інші умови, за яким постачальник послуг зобов'язується на замовлення Абонента надавати послуги, а Абонент - їх оплачувати (якщо інше не передбачено Законом України «Про електронні комунікації» (далі – Закон) або договором про надання послуг);

Додаткові послуги Постачальника - послуги Постачальника, які можуть не входити у відповідний Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги Постачальника порядку. Додаткові послуги доступні Абонентам на публічних та індивідуальних умовах, що визначаються Постачальником. Перелік Додаткових послуг, що надаються Постачальником на публічних умовах та умови їх тарифікації зазначені на Інтернет-сайті.

замовлення послуги (попередня згода) - волевиявлення Абонента стосовно надання йому послуги Постачальником, в тому числі послуги доступу до контенту, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг), або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій.

Абонент, який бажає здійснювати замовлення послуг за допомогою використання електронної пошти, зобов'язаний зареєструвати свою електронну пошту у Постачальника. Прядок реєстрації електронної пошти встановлюється Постачальником окремо.

Ідентифікований (зареєстрований) Абонент - Абонент передплатених послуг, якому надаються Послуги мобільного зв'язку, що ідентифікувався у Постачальника в порядку, визначеному регуляторним органом. Ідентифікований (зареєстрований) Абонент отримує Послуги персоніфіковано.

Ідентифікаційна картка - ідентифікаційний засіб, який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого (термінального) обладнання Абонента в мережі Постачальника (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка, E-SIM тощо).

Постачальник може бути визначено максимальний строк дії Ідентифікаційної картки, що може бути використана Абонентом передплатеного зв'язку, до настання якого Ідентифікаційну картку можливо активувати. Максимальний строк дії Ідентифікаційної картки вказується на упаковці Стартового пакета або доводиться до відома Абонентів передплатеного шляхом надсилання повідомлення на кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача.

Інсталяційні роботи - роботи щодо організації технічної можливості надання замовленої Абонентом Послуги фіксованого зв'язку (прокладання кабелів, підключення кінцевого обладнання до електронної комунікаційної мережі Постачальника, будівництво та/або ремонт кабельної каналізації, ремонт кабельного вводу в будинку, де знаходиться Абонент, встановлення обладнання Постачальника або кінцевого обладнання Абонента, переконфігурація обладнання Абонента тощо).

Інтернет-сайт - інтернет-ресурс Постачальника, що розміщений за адресою www.kyivstar.ua.

картка/код активації попередньо оплаченої послуги - засіб для замовлення та попередньої оплати послуг, що дає право Абоненту на отримання визначеного переліку та/або обсягу послуг Постачальника послуг у межах визначеного активу такого засобу;

контент - інформація або дані, що створюються і постачаються (надаються) виключно в електронній формі абонентам, які замовили в Постачальника відповідну послугу доступу до контенту та не використовуються або споживаються безпосередньо Постачальником;

послуга доступу до контенту - електронна комунікаційна послуга, що полягає у забезпеченні надання Постачальником доступу до контенту абонентам з використанням електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій;

Контрактний Абонент - юридична або фізична особа, або фізична особа-підприємець, яка укладає з Постачальником публічний Договір на надання електронних комунікаційних послуг мобільного зв'язку, фіксованого зв'язку, доступу до інтернет, передачі даних тощо) на умовах публічних Тарифних планів/Тарифах для Контрактних Абонентів. Контрактний Абонент отримує Послуги персоналізовано.

Координатор - представник та/або довірена особа Абонента, яка на підставі виданої йому довіреності або іншого документа, що підтверджує його повноваження представляє інтереси Абонента у відносинах з Постачальником та здійснює координацію замовлення та споживання Абонентом Послуг Постачальника. Особа Координатора та обсяг її повноважень визначається довіреністю, виданою Абонентом, або іншим документом, що підтверджує його повноваження, яка була зареєстрована у Постачальника у визначеному ним порядку.

Корпоративний Абонент - юридична особа або фізична особа - підприємець, яка укладає з Постачальником Договір у письмовій формі та може отримувати Послуги на індивідуальних умовах за Тарифними планами для Корпоративних Абонентів. Корпоративний Абонент отримує Послуги персоналізовано.

НКЕК - Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку.

Мережа Постачальника (або Мережа) - комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг;

Постачальник (Оператор) - приватне акціонерне товариство «Київстар», яке володіє власною Мережею та обслуговує її, а також надає відповідні електронні комунікаційні послуги у порядку та у спосіб, що передбачені законодавством. Постачальник включений до реєстру постачальників електронних комунікаційних послуг та/або мереж НКЕК за № 2175 від 06.12.2022 р.

Особовий рахунок - персональний рахунок, який Постачальник відкриває для Абонента і на якому ведеться облік усіх наданих Абоненту послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів Абонента.

Корпоративний Абонент може мати декілька Особових рахунків за одним Договором.

Пакет Послуг - певний набір та обсяг Послуг у кількісному вираженні, який замовляється Абонентом в рахунок визначеної Постачальником плати. Пакет Послуг може передбачати можливість отримання Абонентом в рахунок визначеної Постачальником плати певного обсягу Послуг за спеціальними тарифами на відповідний період.

Плата за Тарифний план/Пакет Послуг – вартість, яка встановлюється за користування Тарифним Планом/Пакетом Послуг за відповідний період. Постачальник має право самостійно визначати період, за який стягується плата за Тарифний план/Пакет Послуг, протягом якого можливе користування таким Тарифним планом або Пакетом Послуг. В межах різних Тарифних планів може застосовуватися різна вартість (різні тарифи) на однакові Послуги.

Послуги Постачальника (або Послуги) - послуги мобільного зв'язку, послуги надання доступу в Інтернет (мобільного, фіксованого), послуги фіксованого телефонного зв'язку, послуги передачі даних, надання в оренду каналів зв'язку, а також інші електронні комунікаційні послуги, які можуть надаватися Постачальником. Послуги можуть надаватися Постачальником знеособлено або персоналізовано на публічних та індивідуальних умовах. Інформація про публічні Послуги, публічні Тарифи/Тарифні плани розміщується на Інтернет-сайті.

Послуга «Прямий номер» - послуга фіксованого телефонного зв'язку «Прямий номер», в межах якої надаються виключно послуги з приймання голосової інформації (вхідних викликів) з її подальшим автоматичним передаванням (переадресацією) на обраний Абонентом номер мережі мобільного зв'язку Постачальника. Інші послуги фіксованого телефонного зв'язку у межах Послуги «Прямий номер» не надаються. У зв'язку з технічними особливостями, організація Послуги «Прямий номер» здійснюється без прокладання абонентської лінії, її надання здійснюється виключно одночасно з наданням Послуги мобільного зв'язку за відповідним телефонним номером, а для обліку нарахованих та сплачених за Послугу «Прямий номер» коштів використовується Особовий рахунок для відповідного телефонного номеру мобільного зв'язку Абонента.

Послуга роумінгу - послуга, що забезпечує можливість Абонента отримувати послуги, доступні в мережі іншого постачальника послуг мобільного зв'язку, які передбачені договором між такими роумінг-партнерами, із збереженням первинної реєстрації Абонента в Мережі Постачальника

Публічний аккаунт - це додатковий офіційний публічний канал зв'язку з аудиторією. Взаємодія з аудиторією через Публічний аккаунт здійснюється згідно з умовами використання сторінки тієї чи іншої соціальної мережі або месенджерів в якій Публічний аккаунт Постачальника зареєстрований. Постачальник має офіційні Публічні аккаунти у таких соціальних мережах та месенджерах:



Facebook:

Основний аккаунт Київстар - <https://www.facebook.com/kyivstar/>

Домашній Інтернет Київстар - <https://www.facebook.com/KyivstarInternet/>

Аккаунт VEON - <https://www.facebook.com/veonukraine/>

Паблік чат-бот Зоряна - <https://www.facebook.com/Zoriana.Kyivstar/>



Viber:

Основний аккаунт Київстар - <https://chats.viber.com/kyivstar/>

Паблік чат-бот Зоряна - <https://chats.viber.com/zoriana.kyivstar/>



Twitter:

Основний аккаунт Київстар: <https://twitter.com/TwiyKyivstar>



Instagram:

Основний аккаунт Київстар: <https://www.instagram.com/kyivstar.official/>

Аккаунт VEON: <https://www.instagram.com/veonukraine/>



Telegram:

Паблік чат-бот Зоряна: https://t.me/Zoriana_Kyivstar_Bot

Канал підтримки в Чаті: https://t.me/KyivstarUA_bot

Канал Київстар: <https://t.me/kyivstarua>



YouTube:

Канал Київстар: <https://www.youtube.com/user/KyivstarGSM>



LinkedIn:

Аккаунт Київстар: <https://www.linkedin.com/in/kyivstar-hr-3a550bbb/>

Роумінг-партнери - постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг, з якими Постачальником укладено договори про роумінг.

Припинення надання послуг - остаточне припинення постачальником послуг надання кінцевому користувачу однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору про надання послуг або зміни умов такого договору, а також у випадках, передбачених законодавством;

Система самообслуговування - інформаційна система Постачальника «Мій Київстар», доступ до якої Абонент може отримати у Центрі обслуговування, або шляхом звернення до інформаційного інтернет-ресурсу Постачальника, що розміщений за доменною адресою: <https://account.kyivstar.ua>, або через відповідні застосунки (програмні засоби, додатки), за допомогою якої Абонент або його Координатор власноруч без участі співробітників Постачальника 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.

Скорочення переліку послуг - зупинення Постачальником послуг надання послуг або окремої послуги із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання кінцевому користувачеві;

Спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) Абонента неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на його адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень Постачальника щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень.

Стартовий пакет - засіб, який надає Абоненту можливість почати користуватися Послугами П та

складається з Ідентифікаційної картки і інших супутніх матеріалів.

Сторони / Сторона - сторони Договору Абонент та Постачальник / будь-хто один з них.

Тарифний план - сукупність пропозицій, запропонованих споживачеві Постачальником, щодо вартості, умов та обсягу надання Послуг. Пропозиції можуть бути публічними та індивідуальними.

Умови - ці умови надання електронних комунікаційних послуг приватного акціонерного товариства «Київстар».

Центр обслуговування абонентів або **Центр обслуговування** - приміщення Постачальника 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 Постачальника.

Цифровий власноручний підпис – електронний підпис, створений шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису згідно з вимогами Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, а також факсимільного відтворення підпису відповідно до частини третьої статті 207 Цивільного кодексу України

IVR - система попередньо записаних голосових повідомлень (голосове меню), що виконує функцію маршрутизації дзвінків всередині довідково-інформаційного центру Постачальника, 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.

Інші терміни, що використовуються в цих Умовах, вживаються у значенні, наведеному в Законі, Законах України “Про захист прав споживачів”, “Про захист персональних даних”, “Про звернення громадян”, «Правилах надання та отримання електронних комунікаційних послуг», затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 761 від 25.06.2025 р.

1.2. Умови розроблені та затверджені у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про електронні комунікації» № 1089-IX від 16.12.2020 р., «Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг», затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 761 від 25.06.2025 р. (далі – Правила №761).

1.3. Умови регулюють відносини з приводу надання Постачальником будь-яких електронних комунікаційних 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 Постачальником встановлено спеціальні правила/умови надання окремих Послуг (у тому числі Додаткових послуг Постачальник та послуг доступу до контенту), Умови застосовуватимуться до таких відповідних Послуг у частині, що не суперечать зазначеним правилам їх надання.

1.5. Положення Умов визначаються Постачальником самостійно у відповідності до чинного законодавства. Умови можуть бути змінені Постачальником. У разі зміни чи скасування умов надання послуг Постачальник зобов'язаний не пізніше ніж за сім днів до набрання чинності відповідних змін оприлюднити їх у засобах масової інформації та/або на власному Інтернет-сайті, а також повідомити Абонентів в особистому кабінеті такого користувача або шляхом надсилання йому повідомлення на абонентський номер чи адресу електронної пошти, або надсилання повідомлення в інший спосіб, визначений договором про надання послуг.

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 набирають чинності через (сім) календарних днів з моменту їх затвердження та оприлюднення на Інтернет-сайті і діють до їх скасування Постачальником. Умови поширюють свою дію на відносини з приводу отримання усіма Абонентами будь-яких Послуг Постачальника незалежно від наявності у Договорі 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 Постачальником.

2.2. Перед укладенням Договору, незалежно від його форми та змісту, Абонент має ознайомитися у центрах

обслуговування абонентів та/або за допомогою Інтернет-сайту з цими Умовами та з інформацією, перелік якої наведено у п. 16 «Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 761 від 25.06.2025 р.

Така інформація, що надається Абоненту, включає такі дані:

- 1) відомості про Постачальника, зокрема найменування, місцезнаходження, а також номер телефону, адресу електронної пошти та адресу Інтернет-сайту;
- 2) відомості про включення до реєстру Постачальників;
- 3) інформацію для здійснення зв'язку: номер телефону, адресу електронної пошти, інший мережевий ідентифікатор (за наявності), поштову адресу, інше кінцеве (термінальне) обладнання (у разі його наявності), в тому числі для здійснення підтримки Абонентів, подання звернень і скарг Абонентів, а також адресу Інтернет-сайту Постачальника;
- 4) умови обслуговування та технічної підтримки Абонентів, а також контактні дані та режим роботи сервісних служб, пунктів продажу послуг;
- 5) перелік послуг, пакетів, тарифних планів таких послуг, що пропонуються Постачальником;
- 6) основні характеристики кожної послуги, які надаються відповідно до договору про надання послуг, в тому числі: - встановлені та визначені відповідно до законодавства значення показників якості послуг та їх рівні; - обсяги надання послуг (у разі їх визначення) в одиницях обліку послуг залежно від виду послуг;
- 7) складові та елементи пакета/тарифного плану послуг (у разі наявності пропозицій щодо пакетів/тарифного плану послуг), а також умови та права Абонента, пов'язані з припиненням пакетних пропозицій/тарифного плану або їх елементів;
- 8) інформацію щодо придатності послуг для користування Абонентами з інвалідністю, а також про продукти та послуги, розроблені для Абонентів з інвалідністю;
- 9) територію покриття електронною комунікаційною мережею (територію надання послуги), яка використовується Постачальником для надання послуги, із зазначенням населених пунктів;
- 10) інформацію про вартість послуг, які надаються відповідно до договору про надання послуг, в тому числі: - тарифи, тарифні плани на послуги; - загальну вартість послуг (послуги), включаючи податки, а також усі додаткові платежі, пов'язані з наданням послуги (за наявності), в тому числі пов'язані з активацією послуги, періодичні платежі; - про відсутність чи наявність граничного ліміту, його розміри та порядок зміни; - про спосіб отримання інформації щодо зміни вартості послуг;
- 11) порядок надання послуг, укладення договору про надання послуг, в тому числі у електронній формі;
- 12) порядок та періодичність оплати послуг: - розрахунковий період, за який нараховується плата за надані послуги, порядок його зміни та інформування Абонентів про такі зміни; - порядок безоплатного інформування Абонента про закінчення акційного періоду користування послугами (якщо ціна послуги є нижчою від її звичайної ціни продажу) чи іншого періоду користування, що передбачає оплату послуг за відмінними тарифами, а також тарифи, за якими здійснюватиметься подальше надання послуг;
- 13) загальні вимоги щодо підключення та використання кінцевого (термінального) обладнання, у тому числі: - на запит Абонента - вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого (термінального) обладнання в електронній комунікаційній мережі, з використанням якої надається відповідна послуга; - обмеження, що накладаються Постачальником щодо використання наданого кінцевого (термінального) обладнання (у разі його надання), інформацію про те, чи придбане у Постачальника кінцеве (термінальне) обладнання, здатне працювати у мережах, що використовуються для надання послуг іншими Постачальником; - інформацію про налаштування кінцевого (термінального) обладнання, наданого Постачальником (у разі його надання), які дають змогу цьому обладнанню працювати автоматично без безпосереднього втручання Абонента під час користування послугами, та інформацію про можливості зміни таких налаштувань;
- 14) інформацію про порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання;
- 15) інформацію про право Абонента, які використовують передплачені послуги, на повернення за запитом будь-яких залишкових коштів у разі перенесення номера та переходу до іншого Постачальника;
- 16) строк дії договору про надання послуг, в разі його укладення на визначений строк - умови продовження та припинення його дії, в тому числі дострокового, а також умови припинення такого договору, укладеного на невизначений строк;
- 17) у разі надання послуг на умовах акції інформацію про: - послуги, пакети послуг, до яких застосовується акція; - тривалість (обмеження в часі) застосування акції; - інформацію щодо ціни продажу послуг, пакетів послуг, що була встановлена до початку застосування акції, а також ціни продажу цих послуг, встановленої після початку їх застосування, якщо така послуга, пакет, тарифний план існували до початку застосування акції;
- 18) інформацію про надання пов'язаних послуг (у разі їх надання) та умови надання пов'язаних послуг;
- 19) загальну інформацію щодо заходів технічного захисту електронних комунікаційних мереж, що

застосовуються Постачальником відповідно до законодавства у сфері кібербезпеки.

20) інформацію про заходи з технічного обслуговування, що проводяться Постачальником, які призводять чи можуть призвести до перерв у наданні послуг.

21) порядок подання та розгляду звернень та скарг Абонентів з приводу надання послуг, в тому числі:

- інформацію про механізм вирішення спорів; - інформацію про те, як Абоненти можуть безоплатно звертатися щодо збоїв у роботі послуги (номер телефону гарячої лінії Постачальника або інші доступні канали зв'язку, передбачені Постачальником); - найменування органів державної влади (з посиланням на їх офіційні вебсайти), які відповідно до компетенції здійснюють розгляд питань щодо захисту законних інтересів Абонентів відповідно до законодавства; - право позасудового вирішення спорів за зверненням Кінцевого користувача та способи звернення Кінцевого користувача до органу позасудового врегулювання спорів (можуть зазначатися у вигляді посилання на джерело розміщення відповідної інформації); - інформацію про порядок подання звернень до Постачальника, а також строки вжиття Постачальником заходів щодо припинення: надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень (викликів), спаму, а також припинення зловмисних викликів, використання без попередньої згоди Абонента систем автоматичного «дозвону» (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань або з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди Абонента; інформацію про уповноважені органи державної влади щодо розгляду звернень із зазначених у цьому абзаці питань з посиланням на джерела розміщення інформації про порядок подання звернень до зазначених органів;

22) інформацію про захист прав споживачів щодо: - порядку відшкодування збитків, майнової та моральної шкоди Постачальником Абоненту у разі невиконання чи неналежного виконання Постачальником обов'язків, передбачених договором про надання послуг чи законодавством, в тому числі невідповідності рівнів показників якості, що передбачені законодавством чи договором про надання послуг; - можливості та порядку врегулювання питань у разі неналежного реагування на інциденти кібербезпеки, загрози чи уразливості послуг (мереж), порушення вимог законодавства про захист персональних даних;

23) умови отримання або припинення надання послуг у разі виникнення надзвичайних ситуацій, введення надзвичайного та воєнного стану;

24) мінімальні обсяг та/або тривалість користування послугою, необхідні для використання умов акцій (спеціальних пропозицій);

25) умови та процедури (в частині, що стосується Абонента), пов'язані з послугою перенесення номера, переходом до іншого Постачальника та виплатою відшкодування Абоненту у зв'язку із порушенням таких умов, у тому числі щодо строків;

26) інформацію про платежі, що виникають у разі дострокового розірвання договору, у тому числі під час перенесення номера, про порядок розблокування термінального (кінцевого) обладнання та повернення витрат, пов'язаних з наданням термінального (кінцевого) обладнання; 2

7) іншу інформацію, надання якої до укладення договору передбачено законодавством.

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

2.3.1 Договір з Абонентом передплаченого зв'язку є публічним і не може бути змінений на вимогу Абонента. 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, умов окремих Додаткових послуг та Політики справедливого користування послугами компанії, розміщеної за посиланням https://kyivstar.ua/uk/about/important_data.

2.3.2 Договір з Абонентом передплаченого зв'язку на надання Послуг мобільного зв'язку укладається в усній формі у момент активації цим Абонентом відповідної Ідентифікаційної картки. Для Активації Ідентифікаційної картки споживачу необхідно розпакувати упаковку Стартового пакета, вилучити звітку Ідентифікаційну картку, вставити у абонентське обладнання (мобільний телефон, модем тощо), ввести PIN (за наявності) і здійснити перший вихідний телефонний дзвінок або здійснити відправлення повідомлення, або скористатися USSD-командою (в т.ч. але не виключно *111#, *112#, *114#, *118#, *119# тощо), або здійснити натискання відповідного елемента графічного інтерфейсу (кнопки), яка пропонується при першій інтернет сесії, після чого споживач стає Абонентом Постачальника. Активація Ідентифікаційної картки означає згоду Абонента з Умовами та умовами обраного ним Тарифного плану.

2.3.3. 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» шляхом натискання відповідного

елемента графічного інтерфейсу (далі - кнопки), яка пропонується при першій інтернет сесії.

2.3.4. Договір з Абонентом Послуги «Прямий номер» укладається в усній формі шляхом вчинення Абонентом активних конклюдентних дій, що свідчать про згоду дотримуватися Умов. Такими діями зі сторони Абонента є замовлення Послуги (за допомогою системи «Мій Київстар» або шляхом подання звернення до Центру обслуговування абонентів або звернутися в довідково-інформаційний центр за номером 466), зі сторони Постачальника - її підключення.

2.3.5. Послуги Абоненту передплаченого зв'язку (окрім Ідентифікованого (zareєстрованого) Абонента) надаються знеособлено. При цьому Абонентом (стороною Договору) вважається: для послуг мобільного зв'язку - особа, яка фізично володіє Ідентифікаційною картою на законних підставах; для послуги «Домашній Інтернет» - особа, що на законних підставах користується цією послугою за адресою підключення. У разі, якщо Абонент передплачених послуг, якому надаються Послуги мобільного зв'язку у встановленому порядку ідентифікується у Постачальника, стороною Договору у такому випадку є Ідентифікований (zareєстрований) Абонент.

2.3.6. Здійснення Абонентом активних дій, передбачених п. 2.3.2-2.3.4, означає, що Абонент ознайомлений та безумовно погоджується з цими Умовами, правилами та процедурами Постачальника та з умовами обраного ним тарифного плану, пакета послуг і окремих послуг.

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

2.4.1. Договір з Контрактним Абонентом є публічним і не може бути змінений на вимогу Абонента. Договір з Контрактним Абонентом укладається лише при наданні Послуг мобільного зв'язку, послуг фіксованого телефонного зв'язку, послуг доступу до мережі Інтернет та послуг з передачі даних.

Договір з Контрактним Абонентом складається з наступної сукупності документів: публічного Договору (про надання електронних комунікаційних послуг), розміщеного на Інтернет сайті, як пропозиція Постачальника, що приймається Абонентом шляхом підпису Замовлення, цих Умов, фактично обраних Контрактним Абонентом Тарифних планів/Тарифів для Контрактних Абонентів, умов Додаткових послуг Постачальника (при наявності) та Політики справедливого користування послугами компанії, розміщеної за посиланням https://kyivstar.ua/uk/about/important_data. Зазначений публічний Договір з Контрактним Абонентом вважається укладеним у момент підписання Сторонами Замовлення.

2.4.2. Договір з Корпоративним Абонентом не є публічним договором. Сторони можуть за обоюсторонньою згодою відступити від стандартної форми Договору Постачальника та визначити умови, які відрізнятимуться від стандартних форм Договору Постачальника та/або Умов. Договір з Корпоративним Абонентом складається з наступної сукупності документів: Договору та Замовлення, що укладені Сторонами у письмовій формі, цих Умов, Політики справедливого користування послугами компанії, розміщеної за посиланням https://kyivstar.ua/uk/about/important_data, а також фактично обраних (шляхом надання згоди в установленому законодавством порядку) Абонентом Тарифних планів для Контрактних Абонентів (для мобільного зв'язку) та умов окремих Додаткових послуг Постачальника. Договір з Корпоративним Абонентом вважається укладеним у момент його підписання Сторонами.

2.4.3 Договори з Контрактним Абонентом та Корпоративним Абонентом укладаються у письмовій (паперовій або електронній) формі. Замовлення про приєднання до умов публічного Договору з Контрактним абонентом (розміщеного на Інтернет сайті), оформлюється у письмовій (паперовій або електронній) формі

У разі технічної можливості Сторони можуть застосовувати для підписання Договору кваліфікований електронний підпис або Цифровий підпис.

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

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

2.6. Перед укладенням Договору Абонент повинен надати Постачальнику документи, визначені внутрішніми процедурами Постачальника.

2.7. В укладанні нового Договору може бути відмовлено у випадках, передбачених Правилами №761:

відсутності технічної можливості забезпечення доступу до Мережі, з використанням якої надає послуги Постачальник у фіксованому місці отримання послуг, крім випадку, коли постачальник послуг відповідно до статті 101 Закону здійснює розгортання електронних комунікаційних мереж на відповідній призначеній території для надання універсальних послуг;

заборгованості Абонента перед Постачальником послуг за надані послуги;

невідповідності кінцевого (термінального) обладнання Абонента вимогам, встановленим у пункті 62 Правил №761;

ненадання необхідних для укладення Договору про надання послуг документів;

на підставі рішень Ради національної безпеки і оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах дії правового режиму воєнного або надзвичайного стану, відповідно до законодавства України, а також у випадках, передбачених частиною сьомою статті 115 Закону.

У разі відмови в укладенні договору про надання послуг Постачальник послуг повідомляє про це Абоненту із зазначенням причин відмови, зокрема:

під час замовлення послуги (в пункті продажу послуг, сервісному центрі обслуговування кінцевих користувачів тощо) - в усній формі у разі отримання усного запиту Абонента, а на письмове звернення Абонента - протягом 15 днів з дати отримання письмового звернення Абонента;

у разі замовлення послуг Абонентом в електронній формі - повідомлення надсилається Постачальником послуг в електронній формі у строк, що не перевищує трьох робочих днів.

2.8. У разі, якщо Абонент, на підставі укладеного Договору, замовив послуги фіксованого зв'язку у Замовленні зазначається інформація про необхідність (або відсутність) 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 мобільного зв'язку (активація номерів) розпочинається не пізніше закінчення робочого дня, наступного за днем 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.

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

2.10. Надання Послуги «Прямий номер» розпочинається не пізніше закінчення робочого дня, наступного за днем укладення Договору.

2.11. Видача Ідентифікаційної картки Контрактному Абоненту здійснюється у момент підписання Замовлення (якщо Замовленням не передбачений інший порядок отримання Ідентифікаційної картки). З моменту отримання Абонентом Ідентифікаційної картки він несе відповідальність за будь-які дії, які можуть відбутися з нею (зокрема, незаконне користування зловмисниками, здійснення помилкових дзвінків тощо).

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент зобов'язаний:

1) оплачувати замовлені та отримані Послуги, у тому числі абонентну плату та вартість пакетів послуг на умовах, встановлених цими Умовами та Договором про надання послуг;

2) використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій та/або радіочастотного спектра, та не здійснювати підключення до Мережі кінцевого (термінального) обладнання, яке не має документа про відповідність;

3) не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

4) не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіобладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;

5) не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній Мережі для надання послуг третім особам;

6) не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб (в тому числі порушення порядку маршрутизації трафіку під час надання послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, здійснення підробки (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого (термінального) обладнання (код, який присвоюється виробником технічних засобів електронних комунікацій для унікальної ідентифікації кінцевого (термінального) обладнання (міжнародні серійні коди IMEI, ESN, MEID, інші дії, передбачені частиною третьою статті 361 Кримінального кодексу України) та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, а також доступу до облікових записів та особистих кабінетів абонентів);

7) надавати Постачальнику послуг достовірні дані для системи обліку, зокрема, якщо такі дані необхідні для укладення, зміни чи припинення договору та у разі реалізації кінцевим користувачем свого права на ідентифікацію;

8) повідомляти Постачальнику послуг про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у такому договорі (проте не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін);

У разі, якщо з моменту настання змін і до моменту повідомлення Постачальника 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 Постачальник 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 Постачальнику адресою до моменту інформування Постачальника Абонентом про зміну адреси, буде вважатися здійсненим належним чином, а Абонент вважатиметься належним чином повідомленим;

9) надавати доступ до приміщень Абонента у разі необхідності здійснення підключення обладнання та усунення аварій за заявою такого Абонента;

10) не здійснювати:

зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;

без попередньої згоди кінцевого користувача, якому направляються виклики та/або повідомлення, використання систем автоматичного “дозвону” (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції), здійснення опитувань. Дана вимога не поширюється на випадки надання кінцевими користувачами, які не є споживачами послуг, дозволу на надсилання комерційних чи інших повідомлень, здійснення викликів, пов'язаних з їх діяльністю, без їх згоди, за умови інформування ними про таку можливість на своїх веб-сайтах чи в інший визначений ними спосіб;

11) не здійснювати використання систем автоматичного “дозвону” (автоматизованих систем виклику без втручання людини), викликів або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань, прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції), на які абонент надав попередню згоду, без визначення номера, з якого здійснюються виклики чи повідомлення, а також без зазначення найменування відправника, від імені якого здійснено виклик чи повідомлення, або дійсної адреси електронної пошти, інших контактних даних, зокрема адреси, на які одержувач може надіслати запит про припинення таких викликів чи повідомлень;

12) дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим (термінальним) обладнанням;

13) утримувати частину абонентської лінії електронної комунікаційної мережі від кінцевого (термінального) обладнання абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо) в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцеве (термінальне) обладнання у справному стані;

14) повідомляти, зокрема письмово, на запит постачальника послуг тип кінцевого (термінального) обладнання, що використовується для отримання послуг;

15) не використовувати будь-які технічні засоби або програмне забезпечення, розроблене чи адаптоване для надання доступу до пов'язаної послуги, без дозволу постачальника такої послуги (незаконні пристрої умовного доступу) для доступу до послуг, пов'язаних з електронною комунікаційною мережею чи послугою, що надаються на платній основі та за умови попередньої індивідуальної авторизації (на підставі умовного доступу), в тому числі для забезпечення доступу до послуг аудіовізуальних медіа-сервісів чи інших послуг;

16) не використовувати отриманий від постачальника послуг номерний ресурс з плану нумерації України поза межами України та відповідної зони нумерації, крім користування послугою міжнародного роумінгу;

17) не здійснювати незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших кінцевих користувачів, картками/кодами активації попередньо оплаченої послуги, картками поповнення рахунка;

18) не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого (термінального) обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, не здійснювати незаконного доступу до облікових записів та електронних кабінетів абонентів.

19) у разі надання послуг комерційних викликів укласти відповідний договір з постачальником послуг про надання послуг комерційних викликів, пройти ідентифікацію відповідно до [Порядку ідентифікації](#) та дотримуватися вимог [Закону України](#) “Про рекламу”;

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

21) у разі, якщо умови Замовлення передбачають надання Абоненту у користування кінцеве обладнання, прийняти від Постачальника 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 Постачальником умовах надання Послуги, яку Абонент отримуватиме за допомогою такого кінцевого обладнання;

22) у разі, якщо технологія надання Послуг передбачає встановлення на території Абонента комутаційного або іншого обладнання, яке не є кінцевим обладнанням, прийняти від Постачальника таке обладнання за актом приймання-передачі, забезпечити технічні умови його експлуатації і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). При цьому Абонент зобов'язаний надавати Постачальнику доступ до обладнання, встановленого на території Абонента, для здійснення налаштування, обслуговування та ремонту такого обладнання.

23) виконувати інші обов'язки відповідно до [Закону](#), Правил №761, інших актів у сфері електронних комунікацій та договору про надання послуг з постачальником послуг.

3.2 Абонент має право:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) вільний доступ до Послуг;
- 3) доступ до універсальних послуг відповідно до [Закону](#), Правил №761 та інших нормативно-правових актів;
- 4) вільний вибір постачальника послуг;
- 5) безпеку Послуг ;
- 6) безоплатне отримання від Постачальника послуг вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг;
- 7) вільний вибір виду та кількості послуг, які пропонуються постачальниками послуг, у тому числі на отримання за наявності технічної можливості окремої електронної комунікаційної послуги (не в складі пакета послуг);
- 8) отримання послуги знеособлено відповідно до [Закону](#) та Правил №761;
- 9) вибір тарифу, тарифного плану, встановленого постачальником послуг, та отримання інформації про зміну тарифів на надання послуги;
- 10) отримання за їх зверненням від постачальника універсальних послуг відповідно до [статті 101](#) Закону інформації про альтернативні (нижчі) тарифи, тарифні пакети, якщо такі застосовуються постачальником послуг;
- 11) зменшення розміру граничного ліміту, а також часткову або повну відмову від граничного ліміту на послуги за особистим зверненням;
- 12) безоплатне отримання за їх зверненням інформації про залишок граничного ліміту, а також на невідкладне безоплатне електронне повідомлення про закінчення ліміту споживання в межах граничного ліміту;
- 13) своєчасне та якісне одержання замовлених послуг на умовах, визначених договором про надання послуг;
- 14) безоплатний виклик до оперативно-диспетчерських служб, що здійснюють екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103 та 104, та комунікаційного центру “Служба 112” за єдиним телефонним номером 112 відповідно до [Закону України](#) “Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112”. Забезпечення безоплатного доступу до служб соціального спрямування, що отримують повідомлення про випадки зникнення дітей за номером 116 000 (лінія розшуку дітей) та від дітей за номером 116 111 (лінія допомоги дітям), здійснюється згідно з [частиною другою](#) статті 118 Закону;
- 15) зміну переліку послуг (пакетів послуг), скорочення переліку послуг або припинення їх надання;
- 16) скорочення постачальником послуг доступу до окремих видів послуг шляхом зміни тарифу, тарифного плану;
- 17) вільний вибір щодо скорочення переліку послуг у разі закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення граничного ліміту (за наявності технічної можливості);
- 18) блокування на підставі відповідної заяви Абонента вихідних дзвінків певних типів чи на певні номери, а також доступу послуг (за наявності технічної можливості);
- 19) безоплатне припинення переадресації виклику на їх кінцеве (термінальне) обладнання (за наявності технічної можливості);
- 20) припинення постачальником послуг надання послуг, у тому числі послуги доступу до контенту, які вони не замовляли, зокрема інформаційних послуг, розсилання електронних, текстових, голосових та/або мультимедійних повідомлень, що здійснюється не пізніше ніж наступного робочого дня з моменту отримання звернення кінцевого користувача;
- 21) відмову від оплати послуги, в тому числі послуги доступу до контенту, яку вони не замовляли та/або не отримували. Будь-які послуги, надані без замовлення та підтвердження замовлення послуги (для послуг доступу

до контенту) Абонентом, не створюють для нього будь-яких зобов'язань щодо їх оплати;

22) дострокове розірвання договору про надання послуг (крім перенесення номера) на письмову вимогу кінцевого користувача за умови попередження ним постачальника послуг у визначений у договорі про надання послуг строк, але не пізніше ніж за сім календарних днів;

23) безоплатне перенесення номера до іншого постачальника послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації у строк, визначений згідно з [частиною третьою](#) статті 113 Закону, відповідно до [Порядку надання послуг перенесення номерів](#), затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, від 10 квітня 2024 р. № 181;

24) зміну постачальника послуг доступу до Інтернету із забезпеченням на вимогу кінцевого користувача безперервності надання цієї послуги (крім випадків, коли це технічно неможливо), яка полягає у можливості отримувати послугу від попереднього постачальника послуг (відповідно до умов договору про надання послуг, в тому числі щодо оплати послуг) до дня укладення договору та фактичного отримання послуги від нового постачальника послуг. При цьому перерва в отриманні послуг доступу до Інтернету не повинна становити більше одного робочого дня (крім випадків, коли це технічно неможливо);

25) повернення від Постачальника послуг невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених Правилами №761, Умовами та договором про надання послуг;

26) отримання від Постачальника послуг наявних відомостей щодо наданих послуг у порядку, визначеному законодавством, в тому числі Правилами №761;

27) отримання від постачальника послуг інформації про зміну умов надання послуги і тарифів на її надання;

28) отримання інформації щодо можливості та порядку відмови від замовленої послуги;

29) безоплатне отримання від постачальника послуг рахунків за надані послуги, а також розшифрування нарахованої до оплати суми за надані послуги з урахуванням вимог [пункту 16](#) частини першої статті 107 Закону;

30) передачу прав та обов'язків за договором про надання послуг у фіксованому місці за заявою абонента на члена сім'ї або співвласника, власника квартири або іншу особу та за наявності письмової згоди особи, якій передаються такі права та обов'язки;

31) отримання безоплатних консультацій Постачальника послуг з питань замовлення, отримання та припинення отримання послуг, що ним надаються. У разі використання для взаємодії з Абонентом автоматизованих систем (віртуальні помічники, чат-боти тощо) Постачальник послуг інформує Абонент про функціонування такої системи, можливість комунікацій з людиною (представником постачальника послуг) та забезпечити надання такої можливості;

32) несплату абонентної плати та плати за ненадані послуги за весь час пошкодження електронної комунікаційної мережі та технічних засобів електронних комунікацій, що призвело до скорочення переліку послуг у разі порушення постачальником послуг граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини кінцевого користувача, з дати реєстрації постачальником послуг відповідної заяви (усної чи письмової);

33) відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання постачальником послуг обов'язків, передбачених договором про надання послуг чи законодавством;

34) захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом;

35) доступ до інформаційно-довідкових служб в Мережі;

36) отримання послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного або воєнного стану відповідно до [Закону](#);

37) безоплатне вилучення відомостей про них з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб та телефонних довідників постачальника послуг;

38) за наявності технічної можливості здійснення безоплатного блокування визначення (заборону показу) номера під час здійснення виклику на кінцевому (термінальному) обладнанні інших кінцевих користувачів, у тому числі щодо окремого виклику (викликів), крім екстрених служб;

39) замовлення у постачальника послуг блокування визначення (відмову від показу) номера абонента, що здійснює вихідний виклик (у мережі фіксованого зв'язку за технічної можливості);

40) замовлення у постачальника послуг блокування визначення (заборона показу) свого номера для кінцевого користувача, що здійснює виклик;

41) звернення до Постачальника послуг з вимогою про безоплатне блокування викликів з номерів, з яких було здійснено зловмисні виклики, розсилання спаму;

42) обслуговування державною мовою або іншою пропонованою постачальником послуг мовою за вибором кінцевого користувача відповідно до [Закону України](#) "Про забезпечення функціонування української мови як державної";

43) подання звернень щодо надання послуг постачальнику послуг, регуляторному органу, іншим органам

державної влади відповідно до компетенції, а також на їх розгляд, одержання письмової відповіді про результати розгляду та належне реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства;

44) оскарження неправомірних дій постачальників послуг шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів;

45) позасудовий розгляд спорів регуляторним органом за їх зверненням;

46) ознайомлення на веб-сайті постачальника послуг з інформацією про зміну зони покриття електронною комунікаційною мережею, з використанням якої надаються послуги, та переліку роумінг-партнерів (для мобільного зв'язку), а також безоплатне отримання такої інформації на письмовий запит;

47) відмову від послуг у порядку, встановленому договором про надання послуг;

48) інші права, визначені законодавством України та договором про надання послуг.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА

4.1. Постачальник зобов'язаний:

1) провадити діяльність з надання послуг відповідно до законодавства за умови включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, а у разі використання радіочастотного спектра та/або ресурсів нумерації - за наявності прав на користування ними, отриманих відповідно до [Закону](#);

2) до укладення договору про надання послуг та під час надання послуг незалежно від їх типу чи виду безоплатно інформувати кінцевого користувача про умови такого договору відповідно до Правил №761, зокрема [пунктів 16-20, 24](#) Правил №761;

3) надавати кінцевим користувачам безоплатні консультації з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційно-довідкових служб постачальників послуг. У разі використання для взаємодії з кінцевим користувачем автоматизованих систем (віртуальні помічники, чат-боти тощо) постачальник послуг повинен поінформувати кінцевого користувача про функціонування такої системи, можливість комунікацій з людиною (представником постачальника) та забезпечити надання такої можливості;

4) надавати вичерпну інформацію про тарифи (ціни) на свої послуги, оприлюднювати тарифи (ціни) на свої послуги не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни, а щодо змін цін на універсальні послуги не пізніше ніж за 20 календарних днів до їх застосування;

5) надавати кінцевим користувачам виключно послуги, які вони замовляли, у тому числі послугу доступу до контенту, інформаційні послуги, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень;

6) забезпечувати правильність застосування встановлених ним тарифів (цін) на послуги під час тарифікації, розрахунку платежів за послуги;

7) у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень та сеансів зв'язку) використовувати законодавчо регульовані засоби вимірювальної техніки - білінгові системи (сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з обліку, тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів тощо), що мають свідоцтво про повірку в разі, коли вони були повірені, або документи щодо оцінки відповідності, видані з урахуванням вимог законодавчо регульованої метрології;

8) проводити вимірювання передбачених законодавством параметрів якості електронних комунікаційних послуг;

9) забезпечувати правильність здійснення нарахувань та/або виставлення рахунків за надані послуги:

вести достовірний облік обсягу та вартості наданих послуг з урахуванням [частини восьмої](#) статті 105 Закону; зберігати записи про надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;

у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень та сеансів зв'язку) стягувати плату за фактичний час чи обсяг отримання кінцевим користувачем послуг та враховувати під час розрахунків лише повні одиниці обліку таких послуг згідно з [пунктом 91](#) Правил №761;

10) приймати від фізичних і юридичних осіб замовлення на отримання послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;

11) надавати послуги у строки та на умовах, передбачених договором про надання послуг, та з урахуванням положень законодавства;

12) дотримуватися під час надання послуг положень технічних регламентів і технічних вимог (технічних специфікацій) відповідно до закону;

13) відповідно до встановленого постачальником послуг порядку направляти своїх уповноважених представників за викликом кінцевого користувача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого (термінального) обладнання, наданого постачальником послуг, абонентської лінії, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (для послуг, що передбачають необхідність виконання таких робіт у приміщенні кінцевого користувача, за його згодою);

14) надавати послуги за визначеними рівнями показників якості послуг відповідно до договору про надання послуг та законодавства;

15) оприлюднювати інформацію про якість послуг відповідно до [статті 111](#) Закону;

16) скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку або досягнення визначеної договором про надання послуг суми граничного ліміту, крім послуг, які надані абоненту на певний період згідно з умовами тарифного плану;

17) не розповсюджувати спам;

18) забезпечувати за письмовим (у тому числі електронним) зверненням кінцевого користувача скорочення переліку послуг;

19) повідомляти кінцевому користувачу про строк, у разі настання якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо абонент не користувався цими послугами;

20) попереджати кінцевих користувачів про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого (термінального) обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та договором про надання послуг;

21) надавати на письмове (в тому числі електронне) звернення кінцевого користувача наявні відомості щодо наданих послуг у порядку, визначеному законодавством, у тому числі з дотриманням вимог Правил №761;

22) на підставі рішення суду обмежувати доступ своїх абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;

23) здійснювати на вимогу кінцевого користувача протягом строку позовної давності, встановленого законом, а кінцевого користувача, який отримує послуги знеособлено, протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційного засобу повернення невикористаних з особового рахунку коштів у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору про надання послуг в порядку, встановленому [пунктом 105](#) Правил №761;

24) інформувати кінцевих користувачів про ремонтні роботи на електронних комунікаційних мережах та інші випадки, що призводять до скорочення переліку послуг;

25) усувати пошкодження електронної комунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно із встановленими показниками якості таких послуг;

26) здійснювати захист персональних даних під час замовлення та надання послуг відповідно до [Закону України](#) “Про захист персональних даних”;

27) здійснювати захист конфіденційності електронних комунікацій відповідно до [Конституції України](#), [Законів України](#) “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”, “Про основні засади забезпечення кібербезпеки України” та [Закону](#);

28) вживати відповідних технічних та організаційних заходів для забезпечення безпеки електронних комунікаційних мереж та послуг з метою гарантування цілісності власних електронних комунікаційних мереж, безперервності надання електронних комунікаційних послуг, недопущення несанкціонованого доступу до електронних комунікаційних мереж;

29) забезпечувати надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану відповідно до [Закону](#) та Правил №761;

30) постачальникам послуги міжособистісної електронної комунікації з використанням нумерації забезпечувати відповідно до [Закону](#) зв'язок кінцевих користувачів із службами екстреної допомоги та зв'язок між екстреними службами та органами державної влади, органами місцевого самоврядування під час надзвичайних ситуацій;

31) завчасно інформувати кінцевого користувача про закінчення обсягу послуг, передбаченого пакетом послуг, після чого будуть надаватися додаткові послуги за іншою ціною, та про застосування відмінних від передбачених пакетом послуг цін у разі, коли ціни на додаткові обсяги послуг, у тому числі після закінчення розрахункового періоду, відрізняються від цін, передбачених пакетом послуг;

32) забезпечувати можливість кінцевого користувача в особистому кабінеті безоплатно ознайомлюватися з усіма витратами кінцевого користувача за договором про надання послуг (в тому числі послугами доступу до контенту) протягом строку позовної давності;

33) у разі виявлення факту порушення кінцевим користувачем вимог [підпунктів 3-7, 10-16](#) пункту 70 Правил

№761 складати акт про порушення правил надання і отримання послуг за встановленою постачальником послуг формою, що складається постачальником послуг у паперовій та/або електронній формі і підписується уповноваженими особами постачальника послуг, у якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання послуг, що передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства.

Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів надавати копію акта у паперовій та/або електронній формі або на запит абонента - витяг з акта в частині, що стосується його абонентського номера.

Абонентові, який отримує послуги знеособлено, витяг з акта надається за умови встановлення його особи;

34) забезпечити списання коштів з особового рахунка кінцевого користувача за послуги доступу до контенту лише у разі наявності зафіксованих обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг замовлення такої послуги та підтвердження замовлення послуги, здійснених кінцевим користувачем для кожної послуги з надання доступу до контенту;

35) застосувати відповідальність, передбачену договором про надання послуг комерційних викликів, у разі надходження від споживача скарги щодо розповсюдження реклами без їх попередньої згоди з використанням ресурсу нумерації кінцевих користувачів, з якими укладено відповідний договір.

У разі повторного надходження скарги після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилання запиту постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу.

Кінцевий користувач зобов'язаний негайно усунути порушення прав споживачів та надати постачальнику послуг обґрунтовані докази усунення порушення як підставу для відновлення надання послуг.

У разі неусунення кінцевим користувачем зазначеного порушення або у разі повторного надходження скарг споживачів після відновлення надання послуг голосової електронної комунікації постачальник послуг має право достроково розірвати договір про надання послуг комерційних викликів з таким кінцевим користувачем з власної ініціативи;

36) дотримуватися інших вимог законодавства, в тому числі Правил №761.

4.2. Постачальник має право

1) провадження господарської діяльності з надання послуг на засадах загальної авторизації, крім передбачених [Законом](#) випадків користування радіочастотним спектром та ресурсами нумерації;

2) свободу постачання послуг;

3) спільне використання інфраструктури електронних комунікаційних мереж та її елементів на договірних засадах відповідно до [Закону](#);

4) отримання та використання відповідно до [Закону](#) радіочастотного спектра для надання послуг та доступу до електронних комунікаційних мереж;

5) отримання та використання відповідно до [Закону](#) ресурсів нумерації з національного плану нумерації для надання послуг та/або доступу до мереж;

6) призначення у випадках та порядку, встановлених [Законом](#), як постачальника послуг, на якого покладаються зобов'язання з надання доступу до універсальної послуги (послуг) на певних територіях, та на відшкодування збитків, пов'язаних з виконанням зобов'язань щодо надання універсальних електронних комунікаційних послуг, у разі їх наявності;

7) пропонування кінцевим користувачам пакетів послуг;

8) встановлення та зміну цін (тарифів) на послуги, що ними надаються;

9) встановлення індивідуальних тарифних планів під час укладання договору про надання послуг з кінцевими користувачами - юридичними особами та/або фізичними особами - підприємцями;

10) на вторинний розподіл ресурсу нумерації кінцевим користувачам;

11) непідключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;

12) скорочення переліку послуг, тимчасове обмеження та припинення їх надання відповідно до [Закону](#), №761 Правил;

13) припинення діяльності у сфері електронних комунікацій або часткове припинення діяльності з надання послуг, або певного їх виду, або на певній території відповідно до [Закону](#);

14) на визначення порядку та умов підключення до мережі, оплати і форми розрахунків за Послуги;

15) здійснювати заміну одного Тарифного плану на інший. Залежно від технічної можливості та особливостей технічної реалізації такої заміни, вона може бути здійснена поетапно (групами Абонентів);

16) 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 Постачальником без згоди Абонента;

17) вносити зміни в Умови, тарифи та умови надання окремих Послуг;

18) 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, прострочену заборгованість, зміст, маршрути передавання тощо (зокрема, для обслуговування Абонента, формування його коефіцієнта електронної комунікаційної поведінки, виявлення, встановлення та фіксування порушень маршрутизації трафіку, інших порушень у сфері електронних комунікацій), а також передавати таку інформацію третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України. З метою формування можливих фінансових лімітів для користування послугами абонентом, запитувати в бюро кредитних історій, зареєстрованих в Україні дані та інформацію щодо Абонента та обробляти її відповідно до вимог чинного законодавства;

19) інші права відповідно до [Закону](#).

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 та/або з повідомленням про це Абонентів в особистому кабінеті такого користувача або шляхом надсилання йому повідомлення на абонентський номер чи адресу електронної пошти, або надсилання повідомлення в інший спосіб, визначений договором про надання послуг.

5.2. Про отримані Послуги, а також з усіма витратами за договором про надання послуг (в тому числі послугами доступу до контенту) Абонент інформується за допомогою Системи самообслуговування на постійній основі.

5.3. Постачальник послуг зобов'язаний безоплатно доводити до відома Абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:

1) зміну умов договору та умов надання послуг не пізніше ніж за сім календарних днів до застосування;

2) зміну тарифів (цін), тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються абонентові:

на універсальні послуги - не пізніше ніж за 20 календарних днів;

на інші послуги - не пізніше ніж за сім календарних днів до застосування;

3) зміну умов оплати послуг, у тому числі розрахункового періоду;

4) скорочення переліку послуг (крім випадків виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного або воєнного стану, пошкодження електронних комунікаційних мереж) із зазначенням підстав для такого скорочення, строків та/або умов поновлення надання послуг;

5) закінчення строку дії договору про надання послуг та/або досягнення строку, після якого такий договір автоматично пролонгується (якщо це передбачено цим договором), не пізніше ніж за один місяць до настання відповідного строку;

6) закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення граничного ліміту (до моменту скорочення переліку послуг у строк, передбачений договором про надання послуг, з метою запобігання такому скороченню у зв'язку з несвоєчасною їх оплатою);

7) випадок, якщо договір про надання послуг передбачає застосування відмінних (вищих) тарифів (цін) у разі досягнення певного обсягу послуг чи завершення певного періоду, інформуючи про це абонента до початку такого застосування, а також про тарифи (ціни), що будуть застосовані у разі продовження отримання абонентом послуг;

8) припинення надання послуг із зазначенням відповідних підстав;

9) припинення діяльності з надання послуг;

10) заміну номера або іншого мережевого ідентифікатора абонента відповідно до [пунктів 53 і 54](#) Правил №761;

11) суму коштів на особовому рахунку, вартість послуг голосових електронних комунікацій з абонентами країни перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також про порядок припинення надання послуг у разі відсутності коштів на його особовому рахунку під час першої реєстрації його термінального (кінцевого) обладнання в мережі роумінг-партнера для отримання міжнародного роумінгу;

12) інші відомості відповідно законодавства та умов договору про надання послуг.

У випадках, передбачених підпунктами 1-11 цього пункту, у спосіб, визначений договором про надання послуг, абонентові надсилається повідомлення (з посиланням у разі потреби на веб-сайт постачальника послуг) на номер телефону чи інше доступне абонентові джерело інформації, в якому зазначається інформація про зміни, скорочення чи припинення надання послуг, дату і строк їх запровадження.

У випадках, передбачених підпунктами 2 і 3 цього пункту, постачальник послуг пропонує абонентові без додаткових витрат обрати будь-який інший доступний для підключення тариф, тарифний план на момент запровадження зазначених змін, а у разі відмови абонента від отримання послуг за змінним тарифом інформувати про право достроково розірвати договір.

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.

Постачальник безоплатно інформує абонентів принаймні одним з таких способів: через інформаційно-довідкові, сервісні служби, особистий кабінет користувача, за номером глобальної електронної комунікаційної послуги "800", у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, про:

впровадження нових послуг та/або тарифів (цін), тарифних планів (до дня їх впровадження);

зміну тарифів (цін), тарифних планів (з дотриманням [пунктів 79](#) та [84](#) Правил №761);

виконання планових капітальних, профілактичних чи інших робіт з ініціативи постачальника послуг, що призведе до скорочення переліку послуг більш як на одну добу, а також орієнтовні строки поновлення надання послуг - не пізніше ніж за три календарних дні до початку їх виконання;

скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень рівнів показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження) та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби;

інші відомості відповідно до Правил №761, інших актів законодавства та договору про надання послуг.

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

5.8. Про припинення Постачальником діяльності у сфері електронних комунікацій (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, довідково-інформаційному центрі Постачальника та на Інтернет-сайті.

5.10. Про населені пункти, що входять до території покриття Мережі Постачальника, кількість та перелік країн, в яких надається Послуга роумінгу, перелік Роумінг-партнерів Абонент може інформуватися при його зверненні до довідково-інформаційного центру Постачальника або у Центр обслуговування або у місця продажу Послуг.

5.11. Про розірвання Договору з ініціативи Постачальника, 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.

5.12. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми, місцезнаходження, банківських або податкових реквізитів Постачальника, 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. Постачальники не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його Мережею, крім випадків, передбачених Законом України "Про електронну комерцію".

Постачальник 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.

6.2. Мобільний зв'язок, у силу природних умов поширення радіохвиль, може погіршуватися, перериватися або супроводжуватися перешкодами поблизу будинків, у тунелях, підвалах, і інших підземних спорудах через локальні особливості рельєфу і забудови, метеорологічних умов та з інших причин. У зв'язку з цим, такі перешкоди або відсутність зв'язку у окремих місцях не є фактом неналежного виконання Постачальником своїх зобов'язань.

6.2. Абонент повинен усвідомлювати, що рахунки на оплату Послуг та Додаткових послуг Постачальника, деталізації, а також інші матеріали, що можуть бути для нього конфіденційними і які надсилаються Постачальником Абоненту за допомогою електронної пошти, можуть стати доступними зловмисникам, зважаючи на можливу вразливість систем електронної пошти. У зв'язку з цим Постачальник 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 мобільного зв'язку Абонент передплатеного зв'язку, становить 8000 гривень. Постачальник також має право визначати окремі обмеження в умовах надання певних Послуг. Інформація про такі обмеження розміщується на Інтернет-сайті.

6.5. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку становлять 10 Мбіт/с, якщо інше не передбачено умовами договору. Розраховані максимальні швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для мобільного зв'язку становлять: 5,76 Мбіт/с - передавання, 42,20 Мбіт/с - приймання для мережі стандарту 3G та 75 Мбіт/с - передавання, 685 Мбіт/с - приймання для мережі стандарту 4G. Досягнення зазначених швидкостей можливе за умови підтримки відповідних технічних параметрів кінцевим обладнанням Абонента.

7. ТАРИФИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

7.1. Тарифи на всі види Послуг встановлюються Постачальником самостійно.

7.2. Постачальник 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 Абонентів передплатених послуг мобільного зв'язку;

Тарифні плани для Контрактних Абонентів мобільного зв'язку (цими Тарифними планами можуть користуватися також Корпоративні Абоненти та, за наявності технічної можливості, Ідентифіковані (зарєстровані) Абоненти мобільного зв'язку);

Тарифні плани для Абонентів Послуги «Прямий номер»;

Тарифні плани для Корпоративних Абонентів мобільного зв'язку;

Тарифні плани для Корпоративних Абонентів фіксованого зв'язку;

Тарифні плани для Контрактних Абонентів фіксованого телефонного 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 Постачальник прямо вказав його мінімальний або граничний строк дії. Усі інші Тарифні плани є безстроковими.

7.4. Послуги мобільного зв'язку Абоненту надаються на умовах попередньої оплати, якщо інше не вказано у Договорі. За загальним правилом кожному Абоненту мобільного зв'язку надається можливість отримання Послуг з наступною оплатою на суму, що дорівнює 25% від середньої вартості Послуги мобільного зв'язку за останні чотири місяці (Граничний ліміт) у разі якщо дотримані всі наступні умови:

Абонент користується Послугами мобільного зв'язку не менше чотирьох місяців;

середня сума оплат за останні 4 місяці становить не менше 40 гривень;

Абонент не скористався іншими можливостями отримання Послуг з наступною оплатою (замовлення відповідної Додаткової послуги Постачальника, участь у програмі лояльності Постачальника, використання Тарифного плану, що передбачає особливі умови отримання Послуг з наступною оплатою тощо);

сума оплат Абонента за Послуги мобільного зв'язку на 200 гривень перевищує суму початкового платежу.

Граничний ліміт визначається Умовами та застосовується до кожного Особового рахунку окремо. У разі, якщо Абонент мобільного зв'язку скористався іншими можливостями отримання Послуг мобільного зв'язку з наступною оплатою, Граничний ліміт визначається умовами відповідної Додаткової послуги Постачальника, програми лояльності, спеціального Тарифного плану тощо. Договір з Корпоративним Абонентом мобільного зв'язку може визначати іншу Граничний ліміт, а також умови та правила її застосування.

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. При наданні Послуги «Прямий номер» застосовується той же порядок оплати Послуги, який застосовується до Послуги мобільного зв'язку, якою користується Абонент Послуги «Прямий номер».

7.8. Тарифні плани для Абонентів передплатених послуг та для Контрактних Абонентів застосовуються на умовах однакових для всіх Абонентів. Ці Тарифні плани можуть змінюватися Постачальником у порядку визначеному законодавством. Зміни до Тарифних планів можуть мати індивідуальний характер та є загальними для всіх Абонентів передплатених 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.

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

7.10. Надання Абоненту деталізованої інформації про нараховану до оплати суми 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.

Розрахунки за Послуги здійснюються з виставленням рахунків за умови замовлення їх отримання Абонентом шляхом надання Постачальнику відповідної письмової заяви або у порядку, передбаченому в Договорі.

7.11. Абонент здійснює оплату Послуг за допомогою Карток поповнення рахунка, кодів поповнення, готівкою через каси та відділення банків, вказані Постачальником, та іншими визначеними Постачальником на Інтернет-сайті способами у відповідності до порядку, встановленого пунктом 16.7 цих Умов. Корпоративний Абонент та Контрактний Абонент додатково можуть здійснювати оплату Послуг безготівковим перерахуванням на банківські рахунки Постачальника, зазначені на Інтернет-сайті.

7.12. У разі, якщо оплата Послуг здійснюється на умовах попередньої оплати, Абонент вносить оплату до моменту закінчення коштів на Особовому рахунку або до моменту досягнення Граничного ліміту.

7.13. 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 за виставленими Постачальником рахунками, до 15 числа місяця, наступного за розрахунковим, не отримає рахунок, він зобов'язаний звернутися до Постачальника для отримання інформації про належну до сплати суму та здійснити оплату до 20 числа місяця, наступного за розрахунковим.

7.14. Моментом оплати Послуг Постачальника Абонентом розуміється момент зарахування грошових коштів на поточний рахунок Постачальника.

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

7.16. 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 Постачальник має право використати Гарантійний внесок для погашення заборгованості Абонента, після чого його невикористаний залишок повертається Абоненту у 30-денний строк з моменту припинення дії Договору.

7.17. За рішенням Постачальника розмір Гарантійного внеску може бути змінено або Абонент може бути звільнений від його сплати.

7.18. Постачальник 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 Постачальником. Тарифікація передачі неголосової інформації встановлюється побайтно або поштучно. Одиниця тарифікації вказується в кожному Тарифному плані або тарифі на окрему Послугу.

7.19. 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).

7.20. Постачальник може надавати Абоненту знижки на оплату Послуг та встановлювати умови їх надання. Умови надання знижки, якщо такі встановлені Постачальником, вказуються на Інтернет-сайті, або у відповідних Замовах або у окремо підписаній Сторонами додатковій угоді до Договору з Корпоративним Клієнтом або надаються в рамках програми лояльності, умови якої встановлюються Постачальником в т.ч. надаються при замовленні абонентом визначеного Постачальником переліку Послуг (Додаткових послуг). Надані Знижки, стають недоступними після спливу встановленого строку їх дії в т.ч. спливу строку програми лояльності, в рамках яких надаються такі знижки.

7.21. Повернення Абоненту коштів внаслідок ненадання Послуг, надання Послуг неналежної якості, а також у інших спірних випадках здійснюється Постачальником після розгляду звернення Абонента на повернення коштів. У разі згоди Постачальника, повернення коштів Абоненту повинне бути здійснене у 30-денний строк через банківську установу, визначену Постачальником чи з використанням фінансових послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні системи та переказ коштів, з урахуванням застережень визначених Правилами №761. У разі незгоди Постачальника повернути кошти, спір про повернення коштів може бути вирішено у судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

7.22. У разі закінчення строку дії договору про надання послуг або його розірвання Абонент повинен провести розрахунок за отримані послуги, а Постачальник послуг - повернути Абоненту невикористані кошти за умови отримання від Абонента інформації з банківськими реквізитами для повернення у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту припинення дії договору, а щодо кінцевих користувачів, які отримують послугу знеособлено, - з моменту письмового звернення кінцевого користувача з урахуванням вимог [абзацу дванадцятого](#) пункту 105 Правил №761. У разі відсутності банківських реквізитів Абонента Постачальник послуг повинен надіслати на його телефонний номер чи інший мережевий ідентифікатор (за наявності) повідомлення про необхідність їх надання для повернення невикористаних коштів.

7.23. У разі припинення дії договору у зв'язку з перенесенням номера постачальник послуг зобов'язаний повернути кінцевому користувачу (за його запитом) залишок коштів, що залишився на момент зміни постачальника послуг чи перенесення номера, а кінцевий користувач зобов'язаний погасити всі наявні заборгованості перед таким постачальником послуг.

7.24. 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 [Закону](#) України «Про електронні комунікації» та [пунктів 70](#) (для Абонентів), [72-76](#) (для Постачальників) Правил №761; 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 135 Правил № 761.

8.2. У разі несвоєчасної оплати наданих послуг у строк, визначений Правилами №761, цими Умовами або договором про надання послуг, до Абонента можуть застосовуватись такі заходи:

нарахування пені в порядку, встановленому законодавством (пеня не нараховується в період воєнного стану);

встановлення, зменшення або відміна граничного обсягу послуг, що надаються на умовах післяплати, та/або заборгованості з їх оплати (граничний ліміт);

скорочення переліку послуг або припинення їх надання, попередивши про це Абонента;

зміна порядку оплати, в тому числі надання послуг на умовах попередньої оплати.

Це положення застосовується з урахуванням [пункту 48](#) Правил №761.

У такому випадку вимога Постачальника 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 нарахувану до сплати суму окремим рядком.

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

8.4. Скорочення надання Постачальником послуг, яке здійснене Постачальником 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 Постачальником Інсталяційних робіт, такий Абонент зобов'язаний відшкодувати Постачальнику 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 Постачальник 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 Постачальником (вологість, пожежна небезпека тощо), ненадання Абонентом вихідних даних (конфігурації), тощо) Постачальник має право відмовитися від виконання Інсталяційних робіт та вимагати від Абонента відшкодування збитків, понесених Постачальником у зв'язку з неможливістю виконання/закінчення Інсталяційних робіт.

8.7. У разі втрати, пошкодження Абонентом електронного комунікаційного обладнання Постачальника у 10-денний строк з моменту закінчення погодженого Сторонами строку користування зазначеним електронним комунікаційним обладнанням, Абонент зобов'язаний відшкодувати Постачальнику вартість втраченого, пошкодженого або неповернутого своєчасно електронного комунікаційного обладнання. Повернення вказаного електронного комунікаційного обладнання має здійснюватися у будь-якому з Центрів обслуговування.

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

8.9. За неналежне виконання зобов'язань Постачальником, відповідальність Постачальника у вигляді відшкодування збитків обмежується сумою в розмірі, що не перевищує суму фактично замовлених і оплачених Абонентом Послуг за останні три календарні місяці, що передували місяцю в якому сталося таке неналежне виконання зобов'язань Постачальником.

9. СКОРОЧЕННЯ ПЕРЕЛІКУ (ОБМЕЖЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГ АБО ПРИПИНЕННЯ ЇХ НАДАННЯ

9.1. Надання Послуг може бути скорочено у наступних випадках:

9.1.1. за заявою Абонента на строк, вказаний Абонентом, але не більше 12 місяців. За бажанням Абонента відновлення надання Послуг може бути здійснено раніше вказаного ним у заяві строку скорочення надання Послуг.

При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою Абонента.

При цьому сплачена за скорочення надання Послуг плата корегуванню не підлягає, окрім випадків, якщо вона нараховується на помісячній основі;

Заява кінцевого користувача про скорочення переліку послуг або припинення надання усіх чи певних видів послуг подається в письмовій, в тому числі електронній, формі, а також в іншій формі, передбаченій умовами договору про надання послуг.

9.1.2. Постачальник послуг може скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі:

виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження Мережі, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання послуг. Постачальник послуг повідомляє Абоненту про строк завершення таких робіт, передбачений законодавством, відповідно до [пункту 80](#) Правил №761;

навантаженості заборгованості за послуги понад строк чи суму, зазначені у договорі про надання послуг, а також якщо такі строк чи сума встановлені законодавством, в тому числі щодо універсальних послуг, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору про надання послуг;

досягнення граничного ліміту;

виникнення обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), надзвичайної ситуації, пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником послуг, введення правового режиму надзвичайного або воєнного стану, тимчасового обмеження надання послуг споживачам послуг, що перебувають на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації;

виявлення та фіксації факту порушення кінцевим користувачем вимог [підпунктів 7, 11-16](#) пункту 70 Правил №761;

встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів (на строк, визначений договором про надання послуг);

виявлення та фіксації технічними засобами факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів без належної ідентифікації та без укладеного договору про надання послуг комерційних викликів. Поновлення надання послуг здійснюється в порядку, передбаченому [пунктом 58](#) Правил №761.

Скорочення переліку послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього.

Після погашення Абонентом заборгованості з оплати послуг, надання яких скорочено, Постачальник послуг протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.

Для прискорення відновлення надання послуг (у строк, визначений договором про надання послуг) Абонент може особисто повідомити до контактному центру Постачальника послуг чи в інший спосіб, визначений умовами надання послуг, Постачальнику про проведену оплату із зазначенням місця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа.

За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено договором про надання послуг.

У разі скорочення переліку послуг у випадках, передбачених абзацами другим і п'ятим п.п. 9.1.2., абонентна плата не нараховується.

У разі скорочення переліку послуг у зв'язку із виявленням несанкціонованого втручання кінцевого користувача в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів електронних комунікацій постачальника послуг, встановленням факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів відновлення надання послуг абоненту, який отримує послуги знеособлено (анонімно) без укладення письмового договору, здійснюється на підставі його письмової заяви за умови ідентифікації абонента постачальником послуг відповідно до [Порядку ідентифікації](#) та [Закону](#).

За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

При скороченні надання Абоненту послуг мобільного зв'язку за Договором, відповідно до якого Абонент користується номером мобільного зв'язку, на який здійснюється переадресація при наданні Послуги «Прямий номер», надання Послуги «Прямий номер» призупиняється до моменту відновлення надання послуг мобільного зв'язку. Сплачена Абонентна плата (якщо таку передбачає Тарифний план) перерахунку та поверненню у такому випадку не підлягає.

9.2. Припинення надання послуг та/або розірвання договору про надання послуг, у тому числі дострокове, може здійснюватися за ініціативою Постачальника послуг у разі:

порушення кінцевим користувачем умов договору про надання послуг за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів (якщо кінцевий користувач не усуне порушення у визначений таким договором строк). Вимога щодо попередження не поширюється на випадки, якщо дії абонента загрожують безпеці електронної комунікаційної мережі постачальника послуг або можуть призвести до обмеження доступу до електронної комунікаційної мережі інших кінцевих користувачів;

коли абонент протягом не менш як трьох місяців з моменту активації картки/коду та/або останнього сеансу отримання послуги не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів електронних комунікаційних мереж (для послуг мобільного зв'язку), за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів;

у разі, якщо Абонент передплаченого зв'язку, якому надання Послуг мобільного зв'язку було скорочено внаслідок відсутності оплати (або у зв'язку з некористуванням Послугами), не поповнить свій Особовий рахунок протягом 12 місяців з моменту зазначеного скорочення 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 на суму не меншу, ніж 40 гривень;

у разі якщо Абонент послуги «Домашній Інтернет», надання Послуг якому було скорочено внаслідок закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничного ліміту, не поповнить свій Особовий рахунок протягом 3 місяців з моменту зазначеного обмеження або тимчасового припинення надання Послуг;

у разі, якщо Контрактний Абонент або Корпоративний Абонент мобільного зв'язку, надання Послуг якому було скорочено внаслідок закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничного ліміту, не поповнить свій Особовий рахунок протягом 60 днів з моменту зазначеного скорочення надання Послуг на суму, що забезпечить позитивний баланс його Особового рахунку;

непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні, надісланому абоненту

постачальником послуг;

зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення Абонентом вимог [підпунктів 3-6](#), [абзацу другого](#) підпункту 10 пункту 70 Правил №761;

розсилання Абонентом спаму та/або здійснення зловмисних викликів повторно після застосування до такого Абонента скорочення переліку послуг у зв'язку із встановленим фактом такого розсилання ним спаму та/або здійснення зловмисних викликів за умови попередження його в електронній формі;

здійснення Абонентом комерційних викликів, які здійснюються з метою розповсюдження реклами, з порушенням умов договору щодо наявності попередньої письмової згоди споживачів, якщо після застосування до такого Абонента скорочення переліку послуг у зв'язку з установленим фактом порушення та надсилання йому попередження в електронній формі порушення не було усунуто.

у разі, якщо Постачальник 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;

припинення діяльності з надання послуг з попередженням регуляторного органу і кінцевих користувачів не пізніше ніж за три місяці до припинення надання послуг;

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

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:

при закінченні строку дії Договору;

у момент припинення надання Постачальником усіх Послуг за Договором (у тому числі внаслідок виникнення або існування заборгованості Абонента за надані Послуги);

з ініціативи Абонента (з урахуванням обмежень, передбачених п. 10.5 Умов. При цьому Абонент повинен оформити та подати Постачальнику відповідну заяву про розірвання Договору у Центрі обслуговування або надіслати її на електронну поштову адресу Постачальника з додержанням вимог законодавства про електронні документи та електронний документообіг;

з ініціативи Постачальника

якщо виявиться, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є недостовірними;

якщо Абонент має непогашену заборгованість перед Постачальником 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;

внаслідок анулювання, недійсності, закінчення строку дії ліцензії на право користування радіочастотним ресурсом (у разі, якщо це перешкоджає подальшому наданню усіх Послуг за Договором).

10.3. Договір на Послугу «Прямий номер» припиняє свою дію у момент припинення дії Договору, відповідно до якого Абонент користується номером мобільного зв'язку, на який здійснюється переадресація вхідних викликів при наданні Послуги «Прямий номер».

10.4. У разі наміру Контрактного абонента припинити дію Договору він зобов'язаний письмово попередити Постачальника про таке припинення не менше, ніж за 7 (сім) календарних днів до дати припинення Договору.

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

10.6. 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 Постачальником з вини останнього строку виконання Інсталяційних робіт більше ніж на 60 днів, а Постачальником - 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 Постачальника про припинення дії Договору та/або Замовлення внаслідок прострочення виконання Постачальником Інсталяційних робіт.

10.7. Припинення дії Договору не означає припинення дії згоди Абонента на обробку персональних даних. Відкликання згоди Абонента на обробку персональних даних здійснюється у порядку встановленому у «Кодексі

поведінки при роботі з персональними даними у ПрАТ «Київстар».

10.8. Постачальник за заявою Абонента може відновити дію Договору з Абонентом передплаченого зв'язку на послуги мобільного зв'язку, припиненого внаслідок припинення надання Послуг у зв'язку з порушенням Абонентом встановлених Умовами обмежень при користуванні Послугами, якщо на момент розгляду Постачальником заяви Абонента, відповідний абонентський номер не присвоєний іншому Абоненту.

11. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ТА ЗОНА ПОКРИТТЯ

11.1. Постачальник оприлюднює вичерпну, порівняльну, надійну, зручну для сприйняття та актуальну інформацію для Абонентів:

- 1) щодо якості електронних комунікаційних послуг, що ним надаються;
- 2) про заходи, що вживаються для сприяння можливості доступу для споживачів з інвалідністю.

11.2. Постачальник інформує Абонентів про те, чи залежить якість послуг електронних комунікацій від будь-яких зовнішніх факторів.

11.3. Центральний орган виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра за погодженням з регуляторним органом визначає значення параметрів якості електронних комунікаційних послуг, яких дотримується Постачальник під час надання послуг Абонентам.

11.4. Перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг, форму і спосіб її оприлюднення постачальниками електронних комунікаційних послуг визначає регуляторний орган.

11.5. Мобільний зв'язок у силу своїх природних умов поширення радіохвиль може погіршуватися, перериватися або супроводжуватися перешкодами поблизу будинків, у тунелях, підвалах та інших підземних спорудах через локальні особливості рельєфу й забудови, метеорологічних умов та інших причин. У зв'язку з цим такі перешкоди або відсутність зв'язку в окремих місцях, або надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час, що можуть негативно впливати на наявність і потужність радіосигналів, не є фактом неналежного виконання Постачальник своїх зобов'язань.

11.6. Постачальник не несе відповідальності за будь-які збитки, завдані дією на мережу мобільного зв'язку фізико-географічних чинників у зоні знаходження мобільного телефону Абонента (гроза, особливості рельєфу, вплив місцевих електромагнітних полів тощо), а також якщо телефон знаходиться поза зоною дії мобільної мережі. Постачальник також не несе відповідальності за непрямі збитки, втрачену вигоду, які взагалі можуть виникнути.

12. ДОСТУП ДО ПОСЛУГ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

12.1. Відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг Постачальник забезпечує Абонентам з інвалідністю можливість:

- 1) рівного доступу до електронних комунікаційних послуг, зокрема стосовно обсягів та якості інформації щодо договору, як і для інших споживачів;
- 2) скористатися вибором постачальників електронних комунікаційних послуг.

12.2. З метою спрощення доступу до електронних комунікаційних послуг для Абонентів з інвалідністю Постачальник забезпечують у порядку, встановленому законодавством, їх доступність, зокрема, шляхом:

1) надання інформації про послуги й сервіси, які можна отримати з використанням відповідних пристроїв та засобів, передбачаючи доступність такої інформації:

- а) через більше ніж один орган чуття;
- б) у текстових форматах, які можуть бути використані для створення альтернативних допоміжних форматів, що передаватимуть інформацію користувачам різними способами та більше ніж через один орган чуття;
- в) з використанням шрифтів достатнього розміру та прийнятної форми, застосуванням достатнього контрасту й регульованого інтервалу між літерами, рядками та абзацами;
- г) з доповненням будь-якого нетекстового змісту альтернативним шляхом її подання споживачу;
- г) у відповідний та достатній спосіб, що забезпечує сприйнятливність, дієвість, зрозумілість і надійність інформації;

2) забезпечення при розробці своїх вебсайтів, пов'язаних з ними додатків, зокрема мобільних, їхньої надійності та доступності для сприйняття, користування і розуміння особами з інвалідністю;

3) повідомлення в доступних формах комунікації службою підтримки (за наявності інструментів допомоги, кол-центрів, технічної підтримки, засобів розпізнавання та синтезу мови, навчальних сервісів) про доступність послуг для осіб з інвалідністю, їх сумісність із допоміжними технологіями.

Безоплатний доступ до відповідного програмного забезпечення надається постачальникам електронних комунікаційних послуг у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

13. ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГ, В Т.Ч. ПОСЛУГ ДОСТУПУ ДО КОНТЕНТУ

13.1. Замовлення послуги, в тому числі послуги доступу до контенту, може здійснюватися:

у письмовій формі (шляхом підписання відповідного документа), в тому числі в електронній формі (за допомогою засобів електронних комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису) згідно з вимогами [Закону України](#) “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, а також факсимільного відтворення підпису відповідно до [частини третьої](#) статті 207 Цивільного кодексу України;

шляхом придбання картки/коду активації попередньо оплаченої послуги;

в усній формі, якщо це зафіксовано обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг;

шляхом вчинення активних конклюдентних дій.

13.2. Перелік таких дій визначається постачальником послуг під час розміщення пропозицій послуг.

Перелік допустимих способів замовлення послуг визначається Постачальником індивідуально для кожної пропозиції послуги та зазначається у відповідному інформаційному повідомленні або інтерфейсі.

13.3. У разі надання послуги доступу до контенту постачальник послуг зобов'язаний:

надавати послугу доступу до контенту за наявності зафіксованих обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг замовлення такої послуги та підтвердження замовлення послуги, здійснених абонентом для кожної послуги з надання доступу до контенту;

інформувати абонента про замовлення ним послуги доступу до контенту і списання коштів з його особового рахунка за надання доступу до контенту (не рідше ніж один раз на місяць);

безоплатно надавати абоненту на його вимогу інформацію про послуги доступу до контенту, оплата за які здійснюється відповідно до договору та за допомогою електронних комунікаційних мереж, із зазначенням суб'єктів господарювання, які їх надають, дати, часу, суми списаних коштів та фактів зафіксованого обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг замовлення;

повідомляти абоненту про автоматичну пролонгацію надання послуги доступу до контенту не пізніше ніж за сім календарних днів до такої пролонгації та одночасно інформувати про право безоплатно відмовитися від отримання таких послуг, зокрема шляхом надсилання посилання на відповідний розділ в особистому кабінеті та/або телефонний номер, за яким абонент може відмовитись від отримання таких послуг. У разі надання послуг доступу з контенту з періодичністю меншою, ніж один раз на сім календарних днів, постачальник послуг інформує абонента про автоматичну пролонгацію надання послуг доступу до контенту та про право безоплатно відмовитися від отримання таких послуг (у спосіб, передбачений цим пунктом) не рідше ніж один раз на сім календарних днів;

забезпечувати можливість абонента, в тому числі в особистому кабінеті, відмовитися від усіх чи визначених абонентом послуг доступу до контенту.

14. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

14.1. Абонент, в тому числі під час отримання послуг знеособлено, має право на захист своїх прав відповідно до законодавства, в тому числі шляхом звернення у разі їх порушення до:

постачальника послуг;

регуляторного органу,

суду;

інших органів державної влади відповідно до компетенції.

14.2. Постачальник забезпечує розгляд звернень Абонентів та усунення порушень вимог законодавства та/або договору про надання послуг з урахуванням вимог [Закону України](#) «Про електронні комунікації», [Законів України](#) “Про звернення громадян”, “Про захист прав споживачів”, інших нормативно-правових актів та передбачених Умовами процедур розгляду Постачальником звернень Абонентів, які повинні відповідати вимогам законодавства.

14.3. Згідно із законодавством про електронні комунікації та звернення громадян, а також відповідно до цих Умов, у разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Постачальника з усною

заявою, зателефонувавши у довідково-інформаційний центр Постачальника 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. Постачальник, 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, Постачальник, 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.

.14.4. У разі незгоди з рішенням або бездіяльністю Постачальника, Абонент має право звернутися:

- до НКЕК — nkek.gov.ua;
- до Держпродспоживслужби — dpss.gov.ua;
- до Антимонопольного комітету України — amcu.gov.ua;
- до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини — ombudsman.gov.ua; - до Уповноваженого із захисту державної мови — mova-ombudsman.gov.ua.

Судовий порядок вирішення спорів здійснюється відповідно до чинного законодавства України, зокрема Цивільного процесуального кодексу України.

14.5. Абонент має право звернутися до регуляторного органу з приводу врегулювання спору із постачальником електронних комунікаційних послуг з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг.

Порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів встановлюється регуляторним органом відповідно до цього Закону України «Про електронні комунікації» та інших законів.

14.6. Додатково порядок подання та розгляду звернень та скарг Абонентів з приводу надання послуг, розміщується на Інтернет-сайті Постачальника.

15. НАДАННЯ ПОСЛУГ В УМОВАХ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ, НАДЗВИЧАЙНОГО ТА ВОЄННОГО СТАНУ

15.1. Постачальник вживатиме відповідно до законодавства заходів щодо забезпечення сталого функціонування мереж електронних комунікацій, що використовуються для надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану.

15.2. Постачальник в умовах надзвичайного та воєнного стану забезпечуватиме надання електронних комунікаційних послуг та брати участь в оповіщенні населення в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України, відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», Правил № 761 та інших актів законодавства.

15.3. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану Постачальник з метою оповіщення та забезпечення електронними комунікаційними послугами учасників ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, відбудовних робіт і здійснення відповідних заходів Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра можуть установлювати тимчасові обмеження в наданні електронних комунікаційних послуг споживачам до ліквідації наслідків та скасування режиму надзвичайного стану.

15.4. Постачальник не несе відповідальності за стан та працездатність його електронної комунікаційної мережі, якщо для виконання положень цієї статті мережу було повністю або частково виведено з-під його контролю чи управління.

15.5. Для припинення терористичної діяльності в порядку, що встановлюється законом, може здійснюватися тимчасове обмеження надання електронних комунікаційних послуг Абонентам, що перебувають у визначеному районі проведення антитерористичної операції.

16. ІНШІ УМОВИ

16.1. При викраденні у Абонента Ідентифікаційної картки, йому рекомендується відразу звернутися у довідково-інформаційний центр Постачальника або у Центр обслуговування з повідомленням про викрадення, після чого Постачальник заблокує викрадену Ідентифікаційну картку з метою зменшення або недопущення виникнення збитків Абонента. У блокуванні Ідентифікаційної картки Постачальник може відмовити у разі, якщо з Абонентом було попередньо узгоджено інший порядок блокування, якщо Абонент не зможе підтвердити належність йому втраченої Ідентифікаційної картки (згідно з процедурами Постачальника), а також у випадку, якщо телефонні номери, з яких надійшло повідомлення про необхідність блокування Ідентифікаційної картки,

раніше були визначені Постачальником такими, з яких, ймовірно, здійснюють шахрайські дії відносно Постачальника або інших Абонентів.

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

16.3. 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 Постачальнику відповідну письмову заяву у Центрі обслуговування.

16.4. У відповідності до Закону України «Про захист персональних даних» Абонент надає свою необмежену строком згоду на обробку персональних даних з одночасним внесенням та зберіганням в базі персональних даних ПрАТ «Київстар». Такі персональні дані серед іншого містять, але не обмежуються: інформацію, отриману при укладанні Договору (з документів, що оформлюються при укладанні) або реєстрації Абонента в системах ПрАТ «Київстар», інформацію щодо мережевих ідентифікаторів при наданні електронних комунікаційних послуг, інформацію щодо строків оплати за надані послуги, інформацію про надані електронні комунікаційні послуги та електронну комунікаційну поведінку, інформацію від третіх осіб, які на законних підставах обробляють дані абонента, як суб'єкта персональних даних та інше. Абонент надає Постачальнику згоду на отримання у бюро кредитних історій, включених до Єдиного реєстру бюро кредитних історій (далі - Бюро), інформації у вигляді зведених показників, сформованих на основі інформації, що міститься у кредитній історії Абонента та/або доступної з відкритих джерел, від третіх осіб, з використанням доступних Бюро моделей розрахунку, а також на використання зазначеної інформації Постачальником для визначення та пропонування Постачальником Абоненту фінансових лімітів для користування послугами Постачальника та/або його партнерів. Одночасно, Абонент надає згоду на передачу (у тому числі до інших країн) своїх персональних даних третім особам. Зазначені в цьому пункті дії можуть бути здійснені у відповідності з чинним законодавством, розміщеним на Інтернет-сайті за посиланням https://kyivstar.ua/uk/about/important_data «Кодексом поведінки при роботі з персональними даними у ПрАТ «Київстар» та з неухильним забезпеченням захисту персональних даних Абонента для цілей належного обслуговування Абонента та виконання Договору, зокрема, але не виключно, для: належної і якісної експлуатації та обслуговування електронної комунікаційної мережі, організації стягнення дебіторської заборгованості Абонента і відступлення права вимоги до Абонента третім особам, представництва інтересів Постачальника третіми особами в органах державної влади і місцевого самоврядування, належного надання електронних комунікаційних послуг, надання можливості користування послугами з відкладеною оплатою, здійснення поштових відправлень й інформаційних розсилок (електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень) Абонентам/споживачам, виконання договору; інформування про зміни надання послуг, а також рекламування послуг, в тому числі й осіб, визначених у пунктах цих Умов, на строк дії договірних відносин визначених цими Умовами, проведення маркетингових досліджень; ведення обліку Абонентів, Послуг наданих Абоненту, розрахунків із Абонентом; надання сервісів технічного доступу; розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, СМС-повідомлень, анкет, пропозицій; - телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості Послуг, додаткових послуг, забезпечення функціонування мобільних застосунків якими користується Абонент, в історичних і статистичних цілях, тощо. Там де це можливо, Постачальник здійснює обробку персональних даних Абонентів анонімізовано або знеособлено, що забезпечує неможливість ідентифікації Абонента за допомогою таких даних. Абонент погоджується, що строк зберігання персональних даних визначених цим пунктом складає не менше ніж строк необхідний для забезпечення цілей визначених цим пунктом та додатково строк загальної позовної давності з моменту припинення надання послуг. Обробка персональних даних Абонента поза строком визначеним у цьому пункті можлива лише в історичних та статистичних цілях з обов'язковою анонімізацією таких даних.

16.5. Постачальник 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.

16.6. 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.

16.7. З метою створення умов фінансової безпеки Сторін встановлюються наступні умови поповнення особового рахунку за допомогою карток поповнення рахунку:

кількість поповнень одного особового рахунку (номеру телефону) не може перевищувати 10 (десяти) протягом одного календарного дня;

максимальна сума поповнення одного особового рахунку (номеру телефона) не може становити більше 1000 (однієї тисячі) гривень протягом одного календарного дня;

кількість поповнень з одного номеру інших номерів не може перевищувати 10 (десяти) протягом одного календарного дня.

16.8. З метою забезпечення захисту абонента від отримання шахрайських повідомлень та викликів абонент надає свою згоду Постачальнику, шляхом початку користування послугами, на наступне:

блокування вхідних на номер абонента викликів від ресурсів, що мають ознаки шахрайських або щодо яких є скарги абонентів з причин шахрайських дій;

блокування вхідних на номер абонента коротких текстових повідомлень від ресурсів, що мають ознаки шахрайських або щодо яких є скарги абонентів з причин шахрайських дій

16.9. Особливості надсилання (здійснення) благоїдного електронно-комунікаційного повідомлення (для послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації) здійснюються з урахуванням Закону України «Про електронні комунікації» та Правил №761. Детальна інформація про такі послуги зазначена на Інтернет-сайті

16.10. Обробка та захист інформації під час надання послуг здійснюється з урахуванням вимог законодавства у сфері захисту інформації та захисту персональних даних.

17. КОНТАКТИ

Контакти Постачальника (Оператора):

Приватне акціонерне товариство «Київстар»

Місцезнаходження: вул. Дегтярівська, 53, м. Київ, Україна, 03113

Контактний телефон: (0 800) 300 460; (044) 209 0070

Код ЄДРПОУ 21673832

Поштова адреса: 03113, м. Київ, вул. Дегтярівська, 53