

Умови та порядок надання телекомунікаційних послуг ПАТ «Укртелеком»

1. Загальні положення

1.1. Умови та порядок надання телекомунікаційних послуг ПАТ «Укртелеком» (далі – Умови) прийняті відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила), Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ) від 29.11.2012 № 624, та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Умови визначають основні правила та порядок надання ПАТ «Укртелеком» (далі – Укртелеком) телекомунікаційних послуг та послуг, пов'язаних технологічно з телекомунікаційними послугами (далі – Послуги). Умови регулюють відносини між Укртелекомом та Абонентом, порядок укладання, зміни, припинення дії Договору та/або Додатка(ів)/Угод(и) до Договору, та/або Додаткової (-их) угоди до Договору, права та обов'язки сторін, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо. Укртелеком за Договором може виступати як Оператор або Виконавець.

1.3. Умови встановлюються та змінюються Укртелекомом в односторонньому порядку. Умови, зміни та доповнення до них затверджуються наказом Укртелекому та набирають чинності з дати, визначеної в наказі про їх затвердження, але не раніше, ніж через 7 (сім) календарних днів після розміщення (оприлюднення) на офіційному веб-сайті Укртелекому. При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих Умов, цін/тарифів/умов обслуговування, оприлюднених відповідно до законодавства та цих Умов. Умови, зміни та доповнення до них доводяться до відома Абонентів шляхом розміщення у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів Укртелекому, на веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua). Ці Умови надаються в паперовому вигляді лише на вимогу Абонента.

1.4. Умови є складовою частиною укладеного між Укртелекомом та Абонентом Договору. Підпис Абонента на Договорі, або укладання Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Абонента з цими Умовами і взяття Абонентом зобов'язань щодо виконання укладеного Договору та цих Умов.

1.5. Укртелеком декларує, що за рішенням НКРЗІ від 28.09.2006 № 384 його включено до Реєстру Операторів, провайдерів телекомунікацій за № 74.

2. Терміни та визначення

У цих Умовах, Договорі, Додатках, Угодах та Додаткових угодах до Договору терміни вживаються у такому значенні:

Абонент – споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі Укртелекому. За Договором Абонент може виступати як бізнес-абонент або замовник.

Абонентський номер – сукупність цифрових знаків для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання Абонента в телекомунікаційній мережі, який присвоюється Абоненту Укртелекомом на підставі Договору. При цьому право власності на Абонентський номер Абоненту не передається.

Абонентна плата – фіксований платіж, який може встановлювати Укртелеком для Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.

Абонентська проводка – частина абонентської лінії зв'язку від кінцевого обладнання Споживача до кінцевих кабельних пристроїв розподільчої частини абонентської лінії (розподільчої коробки, кабельного ящика тощо).

Договір/ Додаткова угода/ Додаток/Угода (далі – Договір) – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Абонентом та Укртелекомом, незалежно від форми, передбаченої чинним законодавством України, порядку та способу укладання, за яким Укртелеком зобов'язується за замовленням Абонента надавати Послуги, а Абонент зобов'язується оплачувати ці Послуги. Договір укладається у письмовій формі, а також може укладатись шляхом вираження волі сторін за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку, в тому числі, якщо Абонентом надано згоду на приєднання до Договору у письмовій формі чи за допомогою електронного або іншого технічного засобу зв'язку (в спосіб, запропонований Укртелекомом та за згодою Абонента).

Згода Абонента – волевиявлення, виражене у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Укртелекому (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

Кінцеве обладнання – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг Укртелекому.

Кінцеве та/або інше обладнання Абонента, яке підключається до телекомунікаційної мережі Укртелекому, повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинно бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (далі – Адміністрація Держспецзв'язку) в порядку, встановленому чинним законодавством.

Контент-послуга – інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, в тому числі за кодом послуги 900, що надається Укртелекомом або операторами, провайдерами з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій та оплачується, зокрема шляхом списання коштів з особового рахунка Абонента, або оплати споживачем оператору, до мереж та/або технічних засобів якого підключене Кінцеве обладнання Абонента.

Кредитно-авансова форма оплати – внесення Абонентом абонентної / щомісячної плати за телекомунікаційні послуги поточного розрахункового періоду до 20 числа цього періоду в розмірі не менш як розмір абонентної / щомісячної плати за попередній розрахунковий період. Оплата інших телекомунікаційних послуг (міжміські, міжнародні розмови тощо) понад обсяг послуг, який включено у абонентну / щомісячну плату, здійснюється на умовах наступної оплати.

Місцевий телефонний зв'язок – телефонний зв'язок між Споживачами, розташованими в межах одного міста, району.

Наступна (кредитна) форма оплати – здійснення Абонентом оплати за надані Укртелекомом телекомунікаційні послуги після закінчення розрахункового періоду.

Особовий рахунок Абонента – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків Укртелекому на підставі укладеного Договору.

Попередня (авансова) форма оплати – внесення Абонентом плати за телекомунікаційні послуги поточного розрахункового періоду до 20 числа цього періоду в розмірі не менш як розмір плати за попередній розрахунковий період.

Послуга з доступу до мережі Інтернет – забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання споживача з Інтернетом (всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами).

Послуга з передачі даних – обмін даними між Кінцевим обладнанням Абонентів з використанням телекомунікаційних мереж.

Припинення надання послуг (послуги) – остаточне припинення Укртелекомом надання Абоненту однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії Договору або зміни умов Договору, а також у випадках, передбачених законом.

Припинення дії Договору – припинення прав та обов'язків сторін за Договором щодо надання та отримання Послуг у порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Умовами.

Рахунок – документ, що надається Абоненту Укртелекомом (в паперовому та/або в електронному вигляді за згодою Абонента) у випадках, передбачених Договором та/або цими Умовами, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості, передбачені п.74 Правил.

Розрахунковий період – період з першого до останнього числа включно календарного місяця протягом якого Абоненту надаються Послуги.

Скорочення переліку послуг - зупинення надання Укртелекомом послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених Законом, Правилами, цими Умовами із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абонентові.

Спам – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) Абонента, Укртелекому умисно та/або масово надсилаються на адреси електронної пошти або Кінцеве обладнання, крім повідомлень Укртелекому щодо надання Послуг або органів державної влади у випадках, передбачених законодавством.

Споживач телекомунікаційних послуг (Споживач) – юридична або фізична особа, яка потребує, замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

Тарифи та/або Тарифний план – сукупність пропозицій, запропонованих Споживачеві Укртелекомом щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг.

Трафік – сукупність інформаційних сигналів (мова, аудіо, факсимільні сигнали, відео, дані в двійковій системі, а також сигнали управління, необхідні під час встановлення або завершення з'єднання), що передаються за допомогою технічних засобів операторів, провайдерів телекомунікацій за визначений інтервал часу телекомунікаційною мережею, лінією або каналом зв'язку.

Щомісячна плата – фіксований платіж, який може встановлювати Укртелеком для Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі на умовах обраного Тарифу та/або Тарифного плану незалежно від факту отримання послуг.

Якість послуги – сукупність споживчих властивостей Послуги (безперервність, доступність тощо), що визначає її здатність задовольнити потреби Абонента і характеризується встановленими показниками.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених в Законі України «Про телекомунікації» та інших нормативно-правових актах України.

3. Порядок укладання договорів

3.1. Надання Послуг здійснюється на замовлення Споживача на підставі укладеного Договору.

3.1.1. Договір укладається за умови відсутності заборгованості Споживача перед Укртелекомом із дотриманням Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ.

3.1.2. Договір діє з дати його укладення до дати припинення, що визначені в Договорі, або до настання певної події, в тому числі відмови Споживача від Договору чи припинення надання Послуг у встановленому порядку тощо.

3.1.3. Для укладення Договору в письмовій формі Споживач може звернутись до місць продажу Послуг, надавши про себе необхідну інформацію та відповідний пакет документів.

3.2. Порядок укладання договорів з фізичними особами

3.2.1. Договір про надання телекомунікаційних послуг укладається з фізичними особами, які мають повну цивільну дієздатність. Для укладення Договору фізичні особи повинні надати такі документи:

- паспорт громадянина України;
- національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетин кордону України, та інші документи, пов'язані з посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);
- у разі потреби, документ, що підтверджує наявність пільг (паспорт громадянина України з відміткою про реєстрацію місця проживання за адресою підключення або наявний Витяг із державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання за вказаною адресою);
- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

3.2.2. Заяви на встановлення квартирного телефону від громадян пільгових категорій беруться на облік і задовольняються відповідно до законодавства тільки за зареєстрованим місцем проживання таких громадян. Пільги надаються згідно з чинним законодавством за умови та з дати подання повного переліку документів, які засвідчують право на їх отримання.

3.2.3. Особа, яка укладає Договір від імені Споживача (фізичної особи), повинна надати оригінал нотаріально посвідченої довіреності на укладання такого виду Договору, оригінал свого паспорта, копію паспорта Споживача.

3.3. Порядок укладання договорів з юридичними особами

3.3.1. Договір про надання телекомунікаційних послуг укладається з юридичною особою за підписом її керівника або уповноваженої ним особи. Юридичні особи (в тому числі фізичні особи – підприємці, бюджетні підприємства, установи, організації) для укладання Договору надають такі документи:

- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється телефон та/або лінія зв'язку для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;
- згоду орендодавця на прокладення телекомунікацій та встановлення телефону/підключення Послуг орендареві (у разі потреби);
- копію статуту чи витяг з нього, який повинен включати титульну сторінку та наступні розділи: загальні положення, предмет та ціль діяльності, орган управління (його компетенція), припинення діяльності;
- копію витягу або виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- документ, що підтверджує статус платника податків;
- відомості про банківські реквізити;

- документ, що підтверджує повноваження особи на підписання такого виду договору (належним чином засвідчена копія довіреності тощо);
- представництво, філія та інші відокремлені підрозділи – додатково до зазначених документів – копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, а також копію документа, який засвідчує право особи на підписання такого виду правочину;
- бюджетні підприємства, установи, організації додатково до зазначених документів – довідку фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів;
- посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо, при укладенні Договору додатково до зазначених документів – акредитаційну карту з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору.

Визначені вище документи надаються Абонентом при укладанні Договору в оригіналі для перевірки представником Укртелекому їх справжності та зняття відповідних копій, або шляхом подання належним чином засвідчених копій.

3.3.2. Юридичні особи повинні надати відомості про свою фактичну адресу з метою своєчасного обміну інформацією про Послуги, в тому числі отримання рахунків за надані Послуги тощо, номери контактних телефонів відповідальних осіб (фіксовані, мобільні), електронні адреси та іншу інформацію для зв'язку.

3.3.3. Пільги надаються за умови та з дати подання юридичною особою повного переліку документів, які засвідчують право на їх отримання.

4. Права та обов'язки Абонента та Укртелекому

4.1. Абонент має право:

4.1.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються Укртелекомом, отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, цих Умов, Тарифів і вимог чинного законодавства України, з урахуванням технічних особливостей кінцевого обладнання Абонента та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам телекомунікаційної мережі Укртелекому.

4.1.2. На своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.1.3. Отримувати від Укртелекому інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, чи будь-яку іншу інформацію щодо взаємовідносин Укртелекому та Абонента з надання Послуг.

4.1.4. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати пакети Послуг або обраний Тарифний план, змінювати категорію АВН номеру телефону, за власним бажанням у випадках і порядку, передбачених укладеним Договором, на підставі письмової або усної заяви, поданої особисто та за наявності технічних можливостей Укртелекому.

4.1.5. У разі відсутності заборгованості за надані Укртелекомом Послуги отримувати від Укртелекому невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг у випадках і в

порядку, визначених Договором, цими Умовами та відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.1.6. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором та цими Умовами, відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.1.7. На безоплатне отримання від Укртелекому:

- рахунків за надані послуги;
- розшифровки нарахованої до оплати суми за надані послуги (на підставі письмової заяви Абонента, поданої особисто, та з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі) тільки за той розрахунковий період, до якого Абонент має претензії, із зазначенням номера Абонента, якого викликав Абонент, виду послуги, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

4.1.8. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів Укртелекому, на офіційному веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua), а також з документами, що підтверджують повноваження представника Укртелекому, у разі підписання Договору.

4.1.9. Отримувати доступ до контент-послуг, що надаються відповідно до чинного законодавства.

4.1.10. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Абонента, поданою особисто (для фізичних осіб), відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Укртелекому та телефонних довідників.

4.1.11. Не сплачувати абонентну / щомісячну плату за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у разі порушення Укртелеконом граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації заяви/звернення Абонента письмового чи усного за визначеними Укртелеконом телефонами відповідних служб Укртелекому.

4.1.12. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок не виконання чи неналежного виконання Укртелеконом обов'язків, передбачених Договором або чинним законодавством.

4.1.13. На переоформлення Договору (для фізичних осіб):

4.1.13.1. за письмовою заявою Абонента на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири;

4.1.13.2. за письмовою заявою члена сім'ї або співвласника чи власника або можливого спадкоємця квартири у разі смерті Абонента.

4.1.14. На оскарження неправомірних дій Укртелекому шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;

4.1.15. Самостійно змінювати параметри та тарифні плани Послуг, отримувати інформацію щодо обсягів наданих послуг, статистику з'єднань через Систему самообслуговування (<http://my.ukrtelecom.ua>), у випадку якщо це передбачено умовами надання послуги, або звернувшись до відділення Укртелекому та/або зателефонувавши до Укртелекому за номером Довідково-

інформаційного Контакт-Центру. Новий тарифний план можна обирати за умови закінчення мінімального терміну дії поточного тарифного плану, якщо такий є. Система самообслуговування автоматично коригує на веб-сайті перелік доступних Абоненту тарифних планів залежно від параметрів абонентської лінії.

4.1.16. На здійснення персонального обслуговування державною мовою, а також іншою мовою, прийнятною для сторін. Прохання Абонента щодо обрання мови персонального обслуговування може бути виражено усно або у будь-який інший спосіб, в тому числі, шляхом продовження зі сторони Абонента спілкування державною мовою або мовою, відмінною від державної.

4.1.17. Абоненти мають інші права, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.2. Абонент зобов'язаний:

4.2.1. Ознайомитись з Договором, цими Умовами, дотримуватися та виконувати їх вимоги, а також вимоги Закону України «Про телекомунікації», Правил, нормативних документів у сфері телекомунікацій та інших законодавчих актів.

4.2.2. При укладанні чи переоформленні Договору про надання Послуг надати документи, визначені у розділі «Порядок укладання договорів».

4.2.3. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати отримані Послуги відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, цими Умовами, Тарифами/Тарифними планами, Правилами.

4.2.4. Повідомити Укртелеком про свою незгоду з внесеними змінами та/або доповненнями до цих Умов, подавши особисто письмову заяву (для фізичних осіб) або надіславши листа поштою (для юридичних осіб), протягом 7 (семи) днів з дати їх опублікування. Така незгода є відмовою Абонента в односторонньому порядку від продовження отримання Послуг за ініціативи Абонента і Абонент зобов'язаний розірвати договір до дати (не включно) набрання чинності відповідними змінами та доповненнями. Якщо Абонент не розірвав договір та продовжив користуватись Послугами, відповідно Абонент своїми діями підтвердив згоду із змінами та/або доповненнями до цих Умов.

4.2.5. Письмово повідомляти Укртелеком протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту виникнення будь-яких змін своїх обов'язкових реквізитів (за договором) з наданням нових даних та підтверджуючих документів, повідомляти про втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з отриманням Послуг.

4.2.6. У разі використання лічильників обліку тривалості Послуг, на які є документ про підтвердження відповідності, самостійно та періодично проводити метрологічну перевірку лічильників як засобів вимірювальної техніки в порядку, визначеному чинним законодавством.

4.2.7. Своєчасно інформувати та надавати Укртелекому документи, що свідчать про появу або припинення права на пільги чи державну підтримку. Пільги надаються відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.2.8. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційної мережі Укртелекому, підтримці цілісності та взаємодії телекомунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної

сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг іншим Споживачам.

4.2.9. Користуючись Кінцевим обладнанням для отримання послуг Абонент зобов'язується:

4.2.9.1. використовувати Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

4.2.9.2. не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

4.2.9.3. не передавати своє Кінцеве обладнання без згоди Укртелекому в користування третім особам та залишатись відповідальним за оплату Послуг у випадку передачі;

4.2.9.4. використовувати Кінцеве обладнання за місцем організації послуг.

4.2.10. Не виконувати будь-яких дій (програмування, модернізацію, підключення до мережі будь-якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування телекомунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для Укртелекому, так і для інших Споживачів.

4.2.11. Не використовувати технічних можливостей телекомунікаційної мережі Укртелекому з метою доступу до Послуг для направлення на телекомунікаційну мережу Укртелекому трафіку з інших телекомунікаційних мереж, у тому числі мереж передавання даних.

4.2.12. Не використовувати будь-яких пристроїв для маршрутизації вхідних та/або вихідних викликів, у тому числі для надання Послуг третім особам.

4.2.13. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Укртелекому про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

4.2.14. Не здійснювати зловмисних викликів, не замовляти, не пропонувати розсилання, не розсилати та не розповсюджувати Спам.

4.2.15. Зберігати документи, пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.

4.2.16. У разі виникнення перерв у наданні принаймні однієї Послуги відразу повідомити про це Укртелеком за номерами, наведеними у відповідних Додатках/Угодах до Договору та/або на рахунках за телекомунікаційні послуги, та/або на сайті товариства.

4.2.17. Не передавати своїх прав та зобов'язань за Договором третім особам без письмової згоди на це Укртелекому.

4.2.18. Не використовувати Послуги в цілях, заборонених чинним законодавством України.

4.2.19. Забезпечувати доступ технічним працівникам Укртелекому до встановленого Кінцевого та/або додаткового обладнання для здійснення його профілактичного обслуговування, ремонту, а також заміни в разі виходу з ладу

за умови пред'явлення посвідчення (з фотокарткою) працівника відповідної служби.

4.2.20. У разі, якщо надання Послуг передбачає надання Абоненту в користування Кінцевого обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти від Укртелекому таке Кінцеве обладнання у встановленому порядку (за актом приймання-передачі тощо), забезпечити технічні умови його експлуатації та нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Абонентом Кінцевим обладнанням визначаються в Договорі, в тому числі у відповідних Додатках/Угодах до Договору про надання Послуг, які Абонент отримуватиме за допомогою такого Кінцевого обладнання.

4.2.21. Нести відповідальність за організацію та обслуговування кабельних споруд у межах власної мережі (для юридичних осіб) та лінійно-кабельних споруд, побудованих за виданими Абоненту технічними умовами Укртелекому, але не переданими на його баланс або технічне обслуговування (для фізичних та юридичних осіб). Утримувати абонентську проводку та Кінцеве обладнання в межах будинку та/або приміщення у справному стані .

4.2.22. Абонент зобов'язаний протягом 7 (семи) календарних днів після припинення користування Послугами, для надання яких використовувалось передане в користування Кінцеве обладнання, та/або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором/Додатковою угодою/Додатком/Угодою), повернути його Укртелекому або сплатити балансову вартість Кінцевого обладнання, вказану у відповідному документі (заяві-приєднанні, акті приймання-передачі обладнання тощо).

4.2.23. Забезпечити збереження та захист інформації про параметри авторизації до Послуг та/або обладнання та не розголошувати надані йому паролі і логіни доступу до Послуг та/або обладнання, періодично змінювати паролі, забезпечувати встановлення паролів належної складності, негайно повідомляти Укртелеком про втрату логіну чи паролі, а також про доступ сторонніх осіб до параметрів авторизації до Послуг та/або обладнання.

4.2.24. Абонент, замовивши Послуги або змінивши їх параметри самостійно через Систему самообслуговування, відповідає за оплату Послуг у повному обсязі згідно з фактичним тарифним планом.

4.2.25. Не підключати до телефону, який працює за спареною схемою, кінцеве обладнання інших типів (факс, модем тощо) без письмової згоди іншого Абонента телефону, підключеного за спареною схемою, крім випадків застосування обладнання без створення незручностей у користуванні телефоном такому Абонентові.

4.2.26. За вимогою Укртелекому підтвердити належність Послуги особі, з якою укладено Договір, шляхом подання Абонентом пакета документів, що надається для укладання відповідного Договору, визначеного в Умовах.

4.2.27. У разі припинення дії Договору припинити використання виділеної Укртелекомом IP-адреси (за умови її отримання).

4.2.28. Придбати за свій рахунок ліцензоване програмне забезпечення та сертифіковане кінцеве обладнання, необхідне для отримання Послуг, або взяти таке кінцеве обладнання в тимчасове платне користування в Укртелекомі.

4.2.29. У разі тимчасового платного користування обладнанням Укртелекому, якщо інше не визначено Договором або відповідними угодами про надання обладнання у тимчасове платне користування:

- забезпечити належні умови зберігання та експлуатації переданого обладнання (згідно з інструкцією з експлуатації);

- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії угоди або Договору структурному підрозділу філії Укртелекому, який передавав обладнання у тимчасове платне користування, за актом приймання-передачі обладнання або компенсувати його балансову вартість з урахуванням ПДВ.

4.2.30. Контролювати та відповідати за роботу кінцевого обладнання, оскільки воно має технічну можливість без відома Абонента самостійно встановлювати з'єднання, і у такому випадку оплачувати ці отримані Послуги.

4.2.31. Не використовувати Послуги для розповсюдження інформації, яка порушує авторські права і (або) суміжні права. Вживати всі необхідні заходи щодо безпеки інформації, яка передається через мережу Інтернет, Абонент зобов'язаний забезпечити захист безпеки інформації, авторського права і (або) суміжних прав, які передаються через мережу Інтернет.

4.2.32. Абонент зобов'язаний розмішувати у вільному доступі на власних веб-сайтах та (або) в публічних базах даних записів про доменні імена (WHOIS) таку достовірну інформацію про себе:

- а) повне ім'я або найменування власника веб-сайту та Укртелекома (постачальника послуг хостингу);

- б) повну адресу місця проживання або місцезнаходження власника веб-сайту та Укртелекома (постачальника послуг хостингу);

- в) контактну інформацію власника веб-сайту та Укртелекома (постачальника послуг хостингу), у тому числі адресу електронної пошти, номер телефону, за якими з ними можливо оперативно зв'язатися.

4.2.33. Абонент зобов'язаний при замовленні послуг вказувати достовірну і коректну інформацію про себе, у тому числі свої контактні дані, а у разі їх зміни невідкладно інформувати про це Укртелеком в порядку, визначеному Договором або законодавством.

4.2.34. Забезпечити дотримання вимог чинного законодавства України, в тому числі у сфері авторського права та суміжних прав.

4.2.35. Зберігати примірник договору про надання телекомунікаційних послуг (у разі укладення письмового договору) протягом усього строку його дії та надавати за зверненням Укртелекому його копію.

4.2.36. Абоненти виконують інші обов'язки, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.3. Укртелеком має право:

4.3.1. Самостійно визначати перелік Послуг, змінювати перелік послуг, що надається та технологію їх надання, попередньо повідомивши про це Абонента.

4.3.2. Самостійно встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати тарифи/тарифні плани на Послуги, що ним надаються, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою. Змінювати тарифи, тарифні плани на Послуги, що самостійно встановлюються Укртелекомом, у порядку, визначеному Договором, цими Умовами та чинним законодавством.

4.3.3. Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні телекомунікаційної мережі у визначені чинним законодавством терміни.

4.3.4. Змінювати безоплатно та без згоди Абонента Абонентські номери з технічних причин, у зв'язку з введенням в експлуатацію нових АТС та/або реконструкцією, модернізацією місцевих телефонних мереж та перенесенням кінцевих лінійно-кабельних споруд у зону дії іншої АТС, із зміною структури номерного ресурсу та простору нумерації відповідно до рішення Адміністрації Держспецзв'язку, з попереднім повідомленням Абонента не менше ніж за місяць до зміни, а у разі масової заміни (понад 10 тис. номерів) – з додатковим повідомленням Абонентів через засоби масової інформації.

4.3.5. Застосовувати та/або змінювати залежно від технічних можливостей власної телекомунікаційної мережі та засобів зв'язку такі види плати, як плата без погодинного та з погодинним обліком телефонних розмов, попередньо повідомивши про це Абонента.

4.3.6. Скоротити перелік Послуг, припинити їх надання згідно з розділом 6 цих Умов.

4.3.7. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадках:

- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі Укртелекому в зазначених Споживачем місцях;
- простроченої заборгованості Абонента перед Укртелекомом за надані Послуги згідно з раніше укладеним Договором;
- відсутності документа про підтвердження відповідності Кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим Правилами та цими Умовами;
- ненадання необхідних для укладення Договору документів, передбачених розділом «Порядок укладання договорів» цих Умов та іншими актами чинного законодавства.

4.3.8. У разі несвоєчасної оплати Абонентом наданих Послуг у строк, визначений у розділі 5 цих Умов, вживати до нього такі заходи:

- нараховувати пеню за прострочення оплати Послуг з 21 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не передбачено Договором;
- встановити граничний обсяг Послуг, що надаються на умовах наступної (кредитної) форми оплати, та/або заборгованості з їх оплати;
- скоротити перелік Послуг, припинити їх надання, попередивши про це Абонента в порядку, визначеними Умовами та Договором;
- змінити порядок оплати Послуг, у тому числі надавати Послуги на умовах попередньої (авансової) форми оплати в порядку, визначеними Умовами та Договором.

4.3.9. Встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо роботи телекомунікаційних мереж (надання Послуг) у разі

виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, стихійного лиха тощо до ліквідації їх наслідків, а також у разі проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації телекомунікаційних мереж.

4.3.10. Достроково розірвати Договір у разі:

4.3.10.1. не виконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, цими Умовами, Правилами.

4.3.10.2. відмови Абонента від отримання Послуг за зміненими умовами (в тому числі зміненою технологією надання Послуг), Тарифами / Тарифними планами.

Припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати боргу та пені (відповідно до чинного законодавства України).

4.3.11. Встановлювати додаткове обладнання за адресою організації Послуги для Абонента, яке залишається власністю Укртелекому. Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними документами (актами, угодами тощо).

4.3.12. Перевіряти наявність документа про підтвердження відповідності Кінцевого обладнання, що є власністю Абонента та призначене для забезпечення доступу до Послуг, вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, та відключати Кінцеве обладнання у разі відсутності такого документа.

4.3.13. За замовленням Абонента надати у тимчасове платне користування Кінцеве обладнання (за наявності цього обладнання в Укртелекомі). Обладнання передається Абоненту за відповідними документам, шляхом підписання Заяви-приєднання, акта приймання-передачі, де вказується його повна специфікація, комплектація, перелік обладнання, балансова вартість та технічний стан, або шляхом укладання угоди щодо надання обладнання у тимчасове платне користування.

4.3.14. У разі неможливості забезпечити надання Послуги із замовленими параметрами, надати Послуги з максимально можливими параметрами з використанням відповідного тарифного плану.

4.3.15. Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних каналу некомутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності Укртелекому, становить 64 кбіт/сек. Максимальну швидкість передавання та приймання даних каналу некомутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності Укртелекому, визначено умовами замовленого Абонентом Тарифного плану.

4.3.16. Інформувати Абонента за телефоном, через канали SMS/інтернет месенджери та за допомогою інформаційної сторінки в мережі Інтернет, що працює на основі стандартного механізму URL-redirect про: стан рахунку, скорочення переліку Послуг, зміну умов надання Послуг, впровадження нових Послуг, тарифів на Послуги, стан обробки звернень, виконання ремонтних, профілактичних чи інших робіт, пропозиції щодо підключення Послуг/сервісів, додаткові можливості користування Послугами.

4.3.17. Змінювати умови надання послуг (в тому числі змінювати технологію), попередньо повідомивши про це Абонентів.

4.3.18. Вимагати від Абонента переукладення договору згідно нової типової форми, у разі зміни вимог законодавства до форми чи змісту договору про надання телекомунікаційних послуг.

4.3.19. Укртелеком має інші права, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.4. Укртелеком зобов'язаний:

4.4.1. Надавати Абоненту Послуги відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, згідно з цими Умовами, Договором та замовленими Абонентом Тарифами/Тарифними планами.

4.4.2. Забезпечувати за замовленням Абонента з'єднання з будь-яким Абонентом телекомунікаційної мережі загального користування.

4.4.3. Виділити Абоненту відповідні параметри авторизації (логін, пароль тощо) та мережеві реквізити, за якими ідентифікуються, активізуються Послуги та ведеться облік обсягу наданих йому Послуг.

4.4.4. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій та Договору. Значення показників якості, які підлягають обов'язковому оприлюдненню за рішенням НКРЗІ, наведено на веб-сайті Укртелекому за адресою: www.ukrtelecom.ua.

4.4.5. Надавати безоплатний доступ до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику: пожежної охорони (101), Національної поліції (102), швидкої допомоги (103), аварійної служби газу (104) та підрозділів екстреної допомоги населенню (112).

4.4.6. Надавати Абоненту інформацію про Тарифи/Тарифні плани, ці Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому чинним законодавством. Інформувати Абонента про використання внесених коштів, надавати іншу інформацію, пов'язану з наданими Послугами.

4.4.7. Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуг, припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбаченому нормами чинного законодавства України, Договором та цими Умовами.

4.4.8. Припиняти надання Послуг на підставі заяви Абонента.

4.4.9. Встановлювати або змінювати перелік Послуг за заявою Абонента згідно з технічними можливостями Укртелекому.

4.4.10. Інформувати Абонента безоплатно через засоби масової інформації, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на офіційному веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua), через інформаційно-довідкові, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству, про:

4.4.10.1. виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також про орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України;

4.4.10.2. скорочення переліку Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби.

4.4.11. Оприлюднювати інформацію щодо впровадження нових Послуг, тарифів на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження в один з таких способів: через засоби масової інформації та/або у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів Укртелекому, на офіційному веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua), через інформаційно-довідкові, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.

4.4.12. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів, у засобах масової інформації та/або на офіційному веб-сайті Укртелекому змінені Тарифи, Тарифні плани, що є офіційним повідомленням Абонента про такі зміни та/або в інший спосіб, що не суперечить законодавству. При зміні Граничних тарифів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги, які затверджує Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, Укртелеком застосовує ці тарифи з дня їх запровадження.

4.4.13. У разі неотримання Укртелекомом протягом 10 (десяти) календарних днів з дати повідомлення Абонента в порядку, визначеному у п. 4.4.11, п. 4.4.12 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами, новою вартістю Послуг (крім Послуг, тарифи на які регулюються державою), нові Тарифи, Тарифні плани на Послуги, які надаються Абоненту вважаються погодженими з Абонентом та починають діяти з дати, що вказується в повідомленні про впровадження чи зміну Тарифів, Тарифних планів.

4.4.14. У разі отримання Укртелекомом в строк, зазначений в п. 4.4.13 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами Укртелеком має право припинити надання Послуг, з дати, що зазначається в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів на Послуги.

4.4.15. Приймати та вести облік заяв Абонента щодо надання Послуг та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості) у порядку, передбаченому законодавством.

4.4.16. Приймати та вести облік заявок/звернень споживачів про пошкодження телекомунікаційної мережі за визначеними номерами телефонів та усувати ці пошкодження протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ споживача до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги.

4.4.17. Забезпечувати збереження відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передавання інформації тощо (крім

інформації, внесеної за згодою Абонента до баз даних інформаційно-довідкової служби, друкованих телефонних довідників, електронних версій телефонних довідників, у т.ч. розміщених у мережі Інтернет).

4.4.18. Забезпечити доступ до власної інформаційно-довідкової служби.

4.4.19. Надавати Абоненту необхідні консультації з питань правильного користування замовленими Послугами.

4.4.20. Направляти за зверненням Абонента представників Укртелекому для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг. Представники Укртелекому, які прибули до Абонента, зобов'язані пред'явити посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та наряд на виконання робіт.

4.4.21. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність та зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.

4.4.22. Інформувати Абонента про зміни в кодах напрямків.

4.4.23. На запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання послуг Укртелекому.

4.4.24. У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це Абонента у порядку та в терміни, передбачені Законом України «Про телекомунікації», іншими актами законодавства.

4.4.25. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

4.4.26. Забезпечувати правильність застосування Тарифів/Тарифних планів та своєчасного інформування Абонента про зміну Тарифів/Тарифних планів, які Укртелеком встановлює самостійно.

4.4.27. За замовленням Абонента надавати одну постійну IP-адресу зі свого провайдерського блока на платній основі та інші додаткові послуги Інтернет, у випадку, якщо це передбачено умовами надання послуги.

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

4.4.29. Повідомляти Абонента про заборгованість за надані Послуги із застосуванням автоматичних засобів.

4.4.30. Проводити перевірку відповідності кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, пломбувати діодні пристрої (розетки).

4.4.31. Відключати в порядку, встановленому законодавством, кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після вручення попередження Абонент протягом місяця не забезпечив його заміни; на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується Абонентом для вчинення

протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці; в інших випадках, встановлених законом, Правилами та Умовами.

4.4.32. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

5. Порядок розрахунків за надані послуги

5.1. Розрахунки з Абонентом здійснюються з використанням одного або декількох особових рахунків (згідно умов Договору). Оплата Послуг проводиться у національній валюті України в готівковій чи безготівковій формі.

5.2. Укртелеком виставляє єдиний рахунок на оплату Послуг, наданих за Договором, в якому, в тому числі, вказується плата за тимчасове платне користування абонентським обладнанням, наданим Абоненту (у разі замовлення).

5.3. Після здійснення розрахунків по закінченню розрахункового періоду залишок авансу переноситься на наступний розрахунковий період. Рахунок за телекомунікаційні послуги, до складу якого входить аванс за послуги розрахункового періоду, оплачується Абонентом до 20 числа цього періоду, якщо інше не передбачено Договором.

5.4. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах наступної (кредитної) форми оплати рахунок за телекомунікаційні послуги оплачується Абонентом не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом якщо інше не передбачено Договором.

5.5. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах кредитно-авансової форми оплати – абонентна / щомісячна плата за телекомунікаційні послуги поточного розрахункового періоду вноситься Абонентом до 20 числа цього розрахункового періоду в розмірі не менше, як розмір абонентної / щомісячної плати за попередній розрахунковий період. Оплата інших телекомунікаційних послуг (міжміські, міжнародні розмови тощо) понад обсяг послуг, який включено у абонентну / щомісячну плату, здійснюється на умовах наступної оплати (згідно п. 5.4. цих Умов).

5.6. Укртелеком за кожний розрахунковий період безоплатно надає Абоненту рахунок (у паперовому вигляді та/або в електронному вигляді) на оплату Послуг, якщо інше не передбачено Договором.

5.7. Укртелеком здійснює реєстрацію податкової накладної з дотриманням норм Податкового кодексу України, які діють на дату виникнення податкового зобов'язання. Абонент – платник ПДВ отримує зареєстровану податкову накладну шляхом надсилання запиту до Єдиного реєстру податкових накладних. У випадку порушення Укртелекомом Порядку заповнення податкової накладної, Абонент має право повідомити Укртелеком про суть порушення, а Укртелеком зобов'язаний виписати розрахунок коригування до податкової накладної відповідно до п.192.1 Податкового кодексу України. У разі, якщо Сторонами погоджено коригування обсягів або вартості наданих послуг, на підставі підписаного Сторонами Акту про коригування Укртелеком виписує розрахунок коригування до податкової накладної та

1) реєструє його в ЄРПН, якщо коригування призвело до збільшення суми податкових зобов'язань;

2) надсилає його Абоненту, якщо коригування призвело до зменшення податкових зобов'язань. У цьому випадку Абонент зобов'язаний зареєструвати розрахунок коригування в ЄРПН.

Акт про коригування визнається Сторонами на дату реєстрації розрахунку коригування в ЄРПН відповідною стороною і з такої дати є підставою для коригування розрахунків за договором.

Цей пункт застосовується виключно до Абонентів – юридичних осіб, які є платниками ПДВ.

5.8. У разі неотримання рахунка до десятого числа місяця або здійснення розрахунків без рахунка, Абонент може звернутися до Укртелекому для отримання інформації про належну до сплати суму та в разі потреби отримати рахунок або самостійно сформувавати рахунок за телекомунікаційні послуги у відповідному розділі на офіційному веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua) (тільки для фізичних осіб). Неотримання рахунка не звільняє Абонента від зобов'язань щодо оплати Послуг.

5.9. У разі перевищення ціни Договору (для бюджетних організацій) - Абонент сплачує всю суму фактично отриманих Послуг. Оплату Послуг Абонент здійснює на підставі виставлених рахунків (рахунків-актів), актів виконаних робіт (наданих послуг).

5.10. У разі, коли період надання та отримання Послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість Послуги визначається за тарифом, що діяв на початку надання Послуги, крім абонентної / щомісячної плати, яка нараховується за новою вартістю з дати початку дії нових тарифів.

5.11. Отримана від Абонента сума платежу зараховується Укртелекомом у такій послідовності (якщо інше не встановлено Договором):

5.11.1. Для Абонентів - бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів

- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
- штраф (за наявності);
- пеня попередніх періодів (за наявності);
- аванс на наступний період.

5.11.2. Для інших Абонентів (крім бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів)

- штраф (за наявності);
- пеня попередніх періодів (за наявності);
- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
- аванс на наступний період.

5.12. Абонент при оплаті наданих Укртелекомом Послуг обов'язково вказує у реквізиті «Призначення платежу» розрахункового документа номер Договору та особовий рахунок.

5.13. У разі закінчення строку дії Договору чи його дострокового розірвання плата за Послуги розраховується з урахуванням фактичного періоду надання Послуг. Фактичне отримання Абонентом тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. У разі отримання Послуг після закінчення дії Договору їх вартість визначається за тарифами, що діяли у період фактичного споживання Послуг.

5.14. Абонент оплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначених чинним законодавством України.

5.15. У разі, коли Абонент отримував Послуги неповний розрахунковий період, абонентна / щомісячна плата нараховується за фактичний час отримання Абонентом Послуги, крім випадку припинення надання Послуги Укртелекомом за наявності заборгованості з оплати Послуг.

5.16. Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників автоматизованої системи розрахунків за Послуги, що належать Укртелекому, та Тарифу/Тарифного плану на кожну окрему Послугу.

5.17. Укртелеком повертає Абоненту невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання поданої Абонентом письмової заяви.

5.18. Плату за підключення до телекомунікаційної мережі може бути включено до щомісячного рахунку за надані телекомунікаційні послуги, якщо інше не передбачено умовами та особливостями надання послуги, що надається за Договором.

5.19. Укртелеком проводить нарахування з дати початку надання Послуг та/або з дати початку дії активного тарифного плану, обраного Абонентом при замовленні Послуг.

5.20. Плата за встановлення телефонного апарату та іншого кінцевого обладнання вноситься Абонентом одночасно з укладанням Договору або виставляється у першому рахунку за надані телекомунікаційні послуги, якщо інше не передбачено умовами Договору та/або Додатком(ми)/Угодою(ми) до Договору, та/або Додатковою (-ими) угодами до Договору

5.21. Рахунок, наданий Укртелекомом, є одночасно актом передавання-приймання наданих послуг (для юридичних осіб).

5.22. Час не отримання Послуг Абонентом у зв'язку з виходом з ладу обладнання або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента або власною телекомунікаційною мережею, взаємоз'єднаною з портом Інтернет телекомунікаційної мережі Укртелекому, не вважається простоем і оплачується Абонентом у повному обсязі.

6. Порядок скорочення переліку Послуг або припинення їх надання, припинення дії Договору та відновлення Послуг

6.1. Скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи Укртелекому та/або Абонента згідно з чинним законодавством України, укладеним Договором, цими Умовами.

6.2. Укртелеком має право скорочувати перелік Послуг або припиняти надання Послуг у разі порушення Абонентом цих Умов, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.

6.3. У разі наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, Правилах та відповідно до законодавства, Укртелеком має право скорочувати перелік Послуг, змінити порядок оплати, в тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати, припинити надання Послуг. При цьому Укртелеком надсилає Абоненту попередження, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, про можливість скорочення переліку Послуг, припинення надання Послуг із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 (десяти) днів після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, Укртелеком має право скоротити перелік Послуг або припинити їх надання до повного погашення заборгованості.

6.4. У випадках скорочення переліку Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна / щомісячна плата нараховується та сплачується Абонентом (юридичною особою, фізичною особою – підприємцем) у повному обсязі, Абоненту (фізичній особі) нарахування абонентної / щомісячної плати може бути припинено з першого числа четвертого місяця, що слідує за місяцем за який утворилась заборгованість. Нарухування абонентної / щомісячної плати Абоненту (фізичній особі) відновлюється з дати відновлення надання Послуг.

6.5. Скорочення переліку Послуг

6.5.1. За власним бажанням Абонент може ініціювати скорочення переліку Послуг (за наявності технічної можливості), на підставі усної заяви за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру Укртелекому (тільки для фізичних осіб) та/або письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника. У заяві Абонент вказує строк, що не може перевищувати один рік, та причину скорочення переліку Послуг. Строк може змінюватися за окремою заявою Абонента.

6.5.2. Скорочення переліку Послуг оплачується за тарифами, встановленими Укртелекомом. На період скорочення переліку послуг за Абонентом зберігається абонентський номер на термін, зазначений у заяві Абонента на скорочення переліку Послуг, за умови внесення Абонентом плати за період скорочення переліку Послуг.

Дата початку та закінчення періоду скорочення переліку надання Послуг залежить від технічної можливості та може відрізнятися від заявленої Абонентом дати але не більше ніж на три робочих дні.

6.5.3. У разі втрати або викрадення Кінцевого обладнання Абонент може ініціювати скорочення переліку Послуг за письмовою заявою, вказавши Абонентський номер та свої персональні дані, які представник Укртелекому вважає за необхідне встановити. Абонент оплачує всі Послуги, що були отримані з використанням його телефонного номера/Кінцевого обладнання.

6.5.4. Укртелеком має право здійснити скорочення переліку Послуг в порядку, передбаченому законодавством, у разі:

6.5.4.1. порушення Абонентом строку оплати Послуг, зазначеного у Договорі, чи неповної оплати вартості Послуг, зазначеної в рахунку, а також закінчення коштів за передплачені Послуги відповідно до законодавств а та Договору;

6.5.4.2. досягнення граничної суми коштів, визначеної Договором;

6.5.4.3. виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг. Скорочення переліку Послуг не повинно перевищувати терміни, передбачені нормативними актами;

6.5.4.4. виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до чинного законодавства;

6.5.4.5. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж Укртелекому або технічних засобів телекомунікацій Укртелекому;

6.5.4.6. здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження Абонентом спаму;

6.5.4.7. порушення Абонентом цих Умов та/або умов укладеного Договору в порядку, передбаченому чинним законодавством.

6.5.5. Укртелеком може розглядати питання про скорочення переліку Послуг з метою уникнення / зменшення розміру матеріальних втрат Абонента / Укртелекома / третіх осіб у разі:

6.5.5.1. виявлення, що особа, яка підписала Договір, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору Укртелеком не було повідомлено;

6.5.5.2. виявлення факту втрати або незаконного позбавлення Абонента Кінцевого обладнання, що ним використовувалося, після отримання письмової заяви Абонента або повідомлення про таке правоохоронними органами Укртелеком;

6.5.5.3. не повідомлення Абонентом про зміну поштової адреси або інших юридичних реквізитів, у тому числі, якщо рахунок(-ки) Абонента повернуто Укртелекому з позначкою, що він за цією адресою відсутній, переїхав, відмовляється від прийому поштових відправлень тощо;

6.5.5.4. використання мережі Укртелекому для дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян та підприємств або викликають їхні скарги, чи таких, що могли призвести або призводять до зниження якості надання послуг;

6.5.5.5. встановлення Укртелекомом факту підозрілого сплеску вихідного трафіка за номером Абонента;

6.5.5.6. не переоформлення Абонентом телефонного номера на службовий при виявленні Укртелекомом факту ведення в телефонізованій квартирі господарської діяльності (для фізичних осіб);

6.5.5.7. не підтвердження Абонентом за вимогою Укртелекому належності Послуги особі, з якою укладено Договір.

6.6. Припинення надання Послуг

6.6.1. Абонент має право відмовитися від отримання як окремих Послуг, так і від всіх Послуг, що надаються за Договором/Додатками/Угодами/Додатковими угодами, подавши особисто або через свого представника заяву до Укртелекому.

Відмова Абонента від Послуг спричиняє припинення зобов'язань Укртелекому з надання Послуг Абоненту не пізніше ніж через 7 (сім) календарних днів з дати отримання Укртелекомом заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві.

6.6.2. Припинення надання Послуг може здійснюватися за ініціативою Укртелекому у разі:

6.6.2.1. непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні Укртелекому.

6.6.2.2. зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг факту порушення Абонентом наступних вимог:

6.6.2.2.1. умов Договору, Правил, цих Умов;

6.6.2.2.2. використання кінцевого обладнання, що не має документу про підтвердження відповідності;

6.6.2.2.3. використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

6.6.2.2.4. здійснення дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;

6.6.2.2.5. використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;

6.6.2.2.6. здійснення несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж;

6.6.2.2.7. фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, здійснення підробки (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток;

6.6.2.2.8. здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження спаму;

6.6.2.3. припинення діяльності Укртелекому з надання послуг з попередженням НКРЗІ і споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення.

6.6.3. Після припинення надання Послуг оплачена Абонентом авансом, але не використана частина коштів перераховується за письмовою заявою Абонента на його рахунок у банку протягом 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з дати остаточного розрахунку за Договором. У письмовому повідомленні Абонент може визначити інший законний спосіб повернення невикористаної суми авансу.

6.6.4. У разі наявності неоплачених Послуг на дату, визначену пп. 6.6.1 цих Умов, Укртелеком виставляє Абоненту остаточний рахунок, який повинен бути оплачений протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів.

6.6.5. Укртелеком має право припинити надання Послуг також і в інших випадках, передбачених Договором, цими Умовами та/або чинним законодавством України.

6.7. Відновлення Послуг

6.7.1. Надання Послуг може бути відновлено за умови усунення наведених у цих Умовах та Договорі обставин, що призвели до скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг.

6.7.2. Відновлення надання Послуг, перелік яких скорочувався за заявою Абонента, проводиться (за наявності технічної можливості) на підставі усної заяви за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру Укртелекому (тільки для фізичних осіб) та/або заяви, поданої Абонентом особисто або його уповноваженою особою. За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

6.7.3. Для прискорення відновлення надання послуг, відключених за заборгованість, Абонент (фізична особа) може особисто повідомити про проведену оплату за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру Укртелекому, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

6.7.4 У випадку надання Абонентом недостовірної інформації про сплату Укртелеком має право в подальшому відмовляти Абоненту в відновленні послуг до моменту надходження коштів на особовий рахунок Абонента.

6.8. Порядок припинення дії Договору про надання Послуг

6.8.1. Ініціатива припинення дії Договору може надходити як від Укртелекому, так і від Абонента за наявності підстав, наведених у цих Умовах, та відповідно до чинного законодавства України.

6.8.2. У разі відмови Абонента від усіх Послуг, що надаються за Договором, Договір вважається розірваним. Абонент повинен подати до Укртелекому заяву про відмову від усіх Послуг:

- фізичні особи – особисто або через уповноваженого представника;
- юридичні особи – через уповноваженого представника або надіслати заяву поштою.

6.8.3. У разі відмови Абонента від отримання Послуг на змінених умовах, Договір вважається розірваним, якщо після отримання повідомлення Укртелекома про зміну умов надання Послуг Абонент не вчинив дію, яка засвідчує згоду на продовження отримання Послуг на змінених умовах.

6.8.4. У разі коли після вжитих Укртелекомом заходів, передбачених цими Умовами, протягом місяця після зазначеного у попередженні строку оплати, підтвердження про погашення заборгованості за надані Послуги не надійшло, Укртелеком має право припинити дію Договору (достроково розірвати Договір), письмово повідомивши про це Абонента. При цьому забезпечити протягом одного місяця з дня розірвання Договору технічну можливість відновлення роботи телефону Абонента.

6.8.5. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг та штрафні санкції підлягають оплаті Абонентом у повному обсязі.

6.8.6. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсною або закінчення терміну дії ліцензії Укртелекому на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом у порядку, передбаченому законодавством.

7. Відповідальність Абонента та Укртелекому

7.1. Укртелеком та Абонент несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору та цих Умов згідно з чинним законодавством України.

7.2. Сплата штрафних санкцій не звільняє Абонента та Укртелеком від обов'язку виконати взяті на себе зобов'язання в натурі.

7.3. Укртелеком не несе майнової відповідальності перед Абонентом, передбаченої Законом України «Про телекомунікації» за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, пожежа, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Укртелекомом, або якщо неможливість надання Послуг виникла з вини Абонента.

7.4. Абонент зобов'язується змінювати паролі доступу до послуг наданих Укртелекомом, кожні 2 місяці та дотримуватись таких вимог до складності пароля:

- пароль має складатися не менше ніж з 8-ми символів;
- пароль має включати символи, набрані в різних регістрах;
- крім латинських букв, включати також цифри, розділові знаки та/або спеціальні символи (якщо це підтримує інтерфейс доступу);
- пароль не може бути вживаним словом із словника, сленгу, діалекту, жаргону;
- пароль не має містити персональної інформації (ім'я, адреса, дата народження, телефон тощо).

7.5. Відповідальність за правильне підключення кінцевого обладнання та налагодження необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні (у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги) несе Абонент. У випадку неправильного підключення, що призвело до неможливості отримання Послуг, за заявкою Абонента Укртелеком виконує роботи з підключення до Послуг зі сторони Абонента на платній основі згідно з діючими тарифами.

7.6. Відповідальність Абонента

7.6.1. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань за Договором Абонент сплачує Укртелекому штрафні санкції, передбачені Договором та чинним законодавством України.

7.6.2. У разі затримки оплати за надані Послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених Послуг, у розмірі облікової ставки

Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня, за кожний день прострочення оплати.

7.6.3. У разі пошкодження кінцевого та/або додаткового обладнання з вини Абонента (переданого йому Укртелекомом в тимчасове платне користування), Абонент зобов'язаний відшкодувати Укртелекому вартість робіт з його відновлення, а в разі втрати або приведення додаткового обладнання в стан, не придатний для подальшого використання, сплатити його балансову вартість, вказану у відповідному акті приймання-передавання обладнання з урахуванням фізичного зносу.

7.6.4. Після закінчення строку дії Договору, у разі прострочення терміну повернення встановленого кінцевого та/або додаткового обладнання або несплати Абонентом (протягом 3 (трьох) робочих днів, якщо інше не зазначено у Договорі/Додатковій угоді/Додатку/Угоді) його балансової вартості, вказаної у відповідному акті приймання-передавання, Абонент зобов'язаний сплатити на вимогу Укртелекому неустойку в розмірі 1% від вартості обладнання, за кожний день прострочення.

7.6.5. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати Укртелекому, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством.

7.6.6. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Абонента, оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Укртелекому та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками Укртелекому.

7.6.7. Абонент несе відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

7.6.8. Абонент несе відповідальність за збереження та не розголошення інформації про надані йому або встановлені ним логіни та паролі до Послуг чи обладнання у тому числі несе ризики настання шкоди чи понесення збитків від втрати чи повідомлення третім особам інформації про такі логіни та паролі.

7.7. Відповідальність Укртелекому

7.7.1. Питання щодо відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Укртелекомом своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством та Договором, вирішуються в судовому порядку.

7.7.2. Укртелеком не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікацій, Абонентом, та/або за зміст інформації, що надходить йому;

- за будь-які пошкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі пошкодження або втрату даних у результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;

- за неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебої в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу Укртелекому;

- за роботу обладнання та захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері (кінцевому обладнанні) Абонента (антивірусний захист тощо);

- перед Абонентом та третіми особами, якщо їм буде заподіяно шкоду (збитки) будь-якого характеру під час використання Абонентом на власний розсуд Послуг за Договором та без будь-якої вини Укртелекому.

7.7.3. У разі не виконання або неналежного виконання Укртелекомом своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами Укртелеком несе відповідальність у розмірі штрафних санкцій на користь Абонента, визначених п. 40 Правил та ст. 40 Закону України «Про телекомунікації».

7.7.4. Сплата штрафних санкцій Укртелекомом, визначених Законом України «Про телекомунікації», здійснюється шляхом заліку вартості телекомунікаційних послуг:

7.7.4.1. для юридичних осіб у сумі розрахованого штрафу. Сплата штрафних санкцій шляхом заліку вартості телекомунікаційних послуг здійснюється на підставі звернення Абонента про проведення заліку;

7.7.4.2. для фізичних осіб у сумі розрахованого штрафу, зменшеного на суму податку на доходи фізичних осіб (ПДФО). ПДФО обчислюється за діючою ставкою від суми нарахованого штрафу, утримується за рахунок Абонента та перераховується до відповідного бюджету. Сплата штрафних санкцій шляхом заліку вартості телекомунікаційних послуг здійснюється на підставі звернення Абонента про проведення заліку, за наявності у Укртелекома даних про індивідуальний податковий номер Абонента або паспортного документа з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

7.7.5. Укртелеком докладає всіх зусиль для забезпечення якісного функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютної гарантії безперебійності і безпомилковості його роботи.

8. Обставини непереборної сили

8.1. Укртелеком та Абонент звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов'язань, якщо це невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили (війни, актів збройної агресії, захоплення обладнання, будівель та/або споруд, актів державних органів, пожежі, повені, землетрусу тощо), або інших не залежних від них обставин, яких вони не могли передбачити, уникнути або усунути їх наслідки і які настали після укладення Договору.

8.2. Не пізніше 3 (трьох) календарних днів від виникнення таких обставин сторона, яка не в змозі виконати взяті на себе за Договором зобов'язання, зобов'язана проінформувати іншу сторону про початок і закінчення вищезазначених обставин:

8.2.1. належним способом інформування Абонента є розміщення оголошення на офіційному веб-сайті та/або в засобах масової інформації;

8.2.2. належним способом інформування Укртелекому є письмове повідомлення за допомогою поштового зв'язку або кур'єрською службою доставки.

8.3. Належним доказом наявності вказаних вище обставин та їх тривалості є документи та (або) акти, видані відповідним компетентним органом, уповноваженим підтверджувати зазначені в цьому розділі обставини.

8.4. Невиконання окремо кожною зі сторін обов'язку щодо інформування іншої сторони про факт виникнення обставин непереборної сили не дає такій стороні права посилається на ці обставини.

8.5. У випадку дії обставин непереборної сили більше ніж один місяць сторони з метою пошуку альтернативних варіантів виконання взятих на себе зобов'язань повинні провести відповідні переговори.

8.6. У випадку дії обставин непереборної сили більше шести місяців зобов'язання за укладеними договорами (крім грошових зобов'язань) припиняються.

9. Інші умови

9.1. Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цими Умовами та чинним законодавством, вважаються виконаними Укртелекомом належним чином, якщо Абонент був повідомлений письмово або через засоби масової інформації, веб-сайт Укртелекому, за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти або в інший спосіб, визначений Укртелекомом.

9.2. Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Абонентом та Укртелекомом, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди спори вирішуватимуться у порядку, встановленому чинним законодавством України.

9.3. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що Укртелеком не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі Укртелекому і знаходяться поза контролем Укртелекому (природні та погодні умови, інші завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час) та можуть негативно впливати на наявність та потужність сигналів, що передаються обладнанням Укртелекому.

9.4. Уклавши Договір, Абонент підтверджує, що він є поінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним і що таке користування здійснюється на власний ризик Абонента. Зокрема, Абонент усвідомлює, що під час роботи у всесвітній мережі Інтернет до його Кінцевого обладнання (персонального комп'ютера) можуть бути занесені програми-віруси, які ініціюють поза його бажанням міжнародні дзвінки або іншим чином втручаються у роботу його Кінцевого обладнання, що матиме негативні наслідки для майна Абонента, у тому числі у вигляді додаткових грошових зобов'язань.

Для запобігання програмам-вірусам Абонент самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики роботи в мережі Інтернет.

9.5. Передавання інформації юридичним або фізичним особам, які не причетні до Договору, її опублікування або розголошення іншими шляхами і засобами можуть здійснюватися тільки за письмовою згодою сторін Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та Договором.

9.6. Своїм підписом/акцептуванням Договору Абонент (фізична особа) дає згоду Укртелекому на обробку своїх персональних даних з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги. Ця згода чинна протягом строку дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору. В цьому випадку Договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні Укртелекому.

9.7. Своїм підписом/акцептуванням Договору Абонент (фізична особа) підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі – Укртелекому з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги. Абонент своїм підписом/акцептуванням також погоджується з тим, що Укртелеком має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Абонента, не змінюючи при цьому мети їх обробки. Зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий.

10. Особливості відносин при наданні контент-послуг:

10.1. При кожному з'єднанні для надання контент-послуги Укртелеком забезпечує до початку її надання повідомлення Абонента про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання Абоненту можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення Абонентів становить 12 секунд).

10.2. Надання контент-послуги здійснюється виключно після повідомлення Абонента про її надання в порядку, встановленому Правилами, та за наявності його згоди на отримання цієї послуги.

10.3. Інформація про суму коштів за отримані контент-послуги зазначається в рахунку окремим рядком та включається до загальної суми у рахунку. Надання загальнодоступних послуг не припиняється у разі виникнення заборгованості виключно за контент-послуги.

11. Порядок розгляду заяв, скарг споживачів

11.1. Абонент має право подати до Укртелекому заяву/скаргу щодо надання та отримання телекомунікаційних послуг.

11.2. Заяви/скарги Абонентів розглядаються Укртелекомом у порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Правилами.

11.3. За результатами розгляду письмового звернення/скарги Абонента надається письмова відповідь або усна відповідь за бажанням Абонента.

11.4. У разі повторного звернення одного і того ж Абонента з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, таке звернення/скарга не розглядається, про що письмово повідомляється Абоненту, що подав звернення.