

**ПРАВИЛА**  
**НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**  
**ПрАТ «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ»**  
**(торговельна марка «PEOPLENET»)**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Ці Умови та порядок надання електронних комунікаційних послуг Приватним акціонерним товариством «Телесистеми України» (далі – Умови) розроблені у відповідності до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, є актом внутрішньо-організаційної діяльності ПрАТ «Телесистеми України» (далі – Товариство, Постачальник або Оператор) та регулюють відносини між кінцевими користувачами електронних комунікаційних послуг мережі Оператора (Абонентами) та Оператором як постачальником електронних комунікаційних послуг.

1.2. Дія цих Умов поширюється на взаємовідносини Приватного акціонерного товариства «Телесистеми України» та Абонентів, незалежно від дати початку користування послугами (підключення до мережі Товариства та укладення договору про надання послуг), в т. ч. тих Абонентів, які почали користуватися послугами Товариства до набрання чинності цими Умовами та їх оприлюднення;

1.3. ПрАТ «Телесистеми України» декларує, що відомості про нього містяться в Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 75.

1.4. У разі, якщо Оператором встановлені (та/або погоджені з Абонентом) спеціальні умови і правила надання окремих послуг, що відрізняються від цих Умов, застосовуються спеціальні умови і правила надання окремих послуг.

**2. ТЕРМІНИ ТА ВІЗНАЧЕННЯ**

**2.1. У цих Умовах терміни та визначення вживаються у наступному значенні:**

**Абонент (кінцевий користувач)** – кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг;

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати постачальник електронних комунікаційних послуг для абонента за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання;

**Авансовий платіж** – грошовий внесок Абонента для сплати вартості послуг, які будуть надаватися в майбутньому;

**Акт приймання-передачі обладнання та виконаних робіт** – документ, який підтверджує: факт передачі Абоненту обладнання у користування для отримання послуг Фіксованого інтернету, та факт фізичного підключення послуги Фіксованого інтернету. Невід'ємною частиною Акту приймання-передачі обладнання та виконаних робіт є затверджені Оператором документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання послуги Фіксованого інтернету, Сервісних послуг, надання обладнання в користування/оренду і є обов'язковими для ознайомлення й виконання Абонентом;

**Акція** – тимчасова пропозиція для Абонентів щодо отримання послуг, якою можна скористатись у випадку дотримання спеціально встановлених Оператором умов протягом встановленого Оператором строку. Оператор самостійно приймає рішення про проведення та/або припинення Акцій, а також про умови та/або строки проведення Акцій;

**Безпровідний доступ до електронної комунікаційної мережі (безпровідний доступ)** – електрозв'язок з використанням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із кінцевих користувачів може вільно переміщатися із збереженням унікального ідентифікаційного номера в межах пунктів закінчення електронних комунікаційних мереж, які під'єднані до одного комутаційного центру;

**Білінгова система (автоматизована система розрахунків за послуги)** – сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платежних документів для Абонентів, обліку Абонентів тощо;

**Благодійні електронно-комунікаційні повідомлення** - ініційоване з кінцевого обладнання Абонента голосове або текстове або мультимедійне повідомлення, набір певного номера, використання сигналів тонового набору, які зафіксовані обладнанням Оператора, на телефонний номер, виділений для збору коштів на цілі благодійної діяльності. Метою здійснення Абонентом благодійного електронного-комунікаційного повідомлення є добровільна пожертва коштів з особового рахунку на благодійні цілі;

**Вартість пакета послуг** - плата, що встановлюється за користування пакетом послуг протягом часу, визначеного тарифним планом, та може бути незалежна від фактичного обсягу споживання електронних комунікаційних послуг, визначеного пакетом послуг;

**Виклик** - процес з'єднання за допомогою електронної комунікаційної мережі, що дає змогу здійснення двосторонніх голосових електронних комунікацій;

**Вебсайт Оператора** – офіційний Вебсайт Оператора в мережі Інтернет за адресою: <https://www.people.net.ua>;

**Відключення кінцевого (термінального) обладнання** - від'єднання кінцевого (термінального) обладнання від електронної комунікаційної мережі та/або блокування логічного та технічного доступу такого обладнання до електронної комунікаційної мережі;

**Граничний ліміт** – встановлений постачальником послуг граничний обсяг послуг, що надаються на умовах післяплати, та/або розмір коштів, у межах якого послуги надаються Абоненту без попередньої оплати, зазначененої в договорі про надання послуг або умовах окремої послуги (розмір заборгованості Абонента з оплати послуг, сума ліміту для надання послуг на умовах післяплати);

**Дилер (субдилер, дистрибутор)** – особа (фізична особа – підприємець або юридична особа), яка у взаємовідносинах з Абонентами діє від імені Оператора на підставі відповідного договору з Оператором та/або довіреності, виданої Оператором. Відповідно до процедур та порядку, встановлених Оператором, дилер від імені Оператора укладає договір з Абонентом, здійснює документальне оформлення та супровід договірних відносин між Абонентом та Оператором, продажу послуг Абонентам, інформування Абонентів щодо послуг, отримання від Абонентів заяв тощо;

**Договір про надання електронних комунікаційних послуг (далі – договір про надання послуг)** – правочин, укладений між кінцевим користувачем і постачальником послуг, у якому міститься інформація про якість, строки, ціну, розрахунковий період та інші умови, за яким постачальник послуг зобов'язується на замовлення кінцевого користувача надавати послуги, а кінцевий користувач - їх оплачувати (якщо інше не передбачено Законом або договором про надання послуг);

**Зловмисні виклики** - виклики та/або повідомлення, які неможливо зупинити кінцевому користувачу (самостійно або за зверненням до Оператора) та якими може завдаватися моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг, які включають:

- поодинокі, повторювані, масові з'єднання, в тому числі з номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб Оператора (крім однократних викликів), постачальників послуг, що інформують Абонентів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з відсутністю коштів на особовому рахунку);

- виклики з використанням комп'ютеризованого кінцевого (термінального) обладнання шляхом автонабору, які спрямовані на номери (або інші мережеві ідентифікатори) Абонентів, з метою транслювання таким кінцевим користувачам записаних звукових повідомлень, які не замовлялися кінцевим користувачем; повідомлення з пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від Оператора;

**Зона покриття** – територія, на якій Оператором забезпечується надання послуг Кінцевим користувачам;

**Електронна комунікаційна мережа** - комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг;

**Електронна комунікаційна мережа загального користування** - електронна комунікаційна мережа, доступ до якої відкритий для всіх кінцевих користувачів послуг;

**Електронна комунікаційна послуга** - послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг;

**Електронне повідомлення** – інформація, представлена в електронній формі, надана учасником відносин у сфері електронної комерції з використанням інформаційно-комунікаційних систем;

**Ідентифікаційна електронна комунікаційна картка (далі - ідентифікаційна картка)** - ідентифікаційний засіб, який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача в електронній комунікаційній мережі (R-UIM-картка, тощо);

**Ідентифікація Абонентів в Оператора** – надання Абонентом, що отримує послуги на підставі договору в усній формі, Оператору своїх персональних даних відповідно до статті 104 Закону України «Про електронні комунікації» та Порядку ідентифікації Абонентів послуг затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку № 235 від 07.12.2022 (або іншого нормативно-правового акта, прийнятого та чинного на момент здійснення ідентифікації);

**Інтернет (Мережа Інтернет)** - глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами;

**Кінцеве (термінальне) обладнання** - обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг;

**Контент** – інформація або дані, що створюються і постачаються (надаються) виключно в електронній формі Абонентам, які замовили в Оператора відповідну послугу доступу до контенту та не використовуються або споживаються безпосередньо постачальником електронних комунікаційних послуг;

**Комерційні виклики** - використання на підставі договору про надання послуг комерційних викликів кінцевим користувачем наданого йому ресурсу нумерації для ініціювання вихідних викликів з метою розповсюдження реклами або автентифікації номера телефону кінцевого користувача, якого викликають;

**Користувач** – Абонент, який отримав від Оператора обладнання в користування/оренду для користування Фіксованим інтернетом;

**Кінцевий користувач послуг** – користувач послуг, який не надає електронних комунікаційних послуг;

**Користувач електронних комунікаційних послуг (далі - користувач послуг)** - юридична або фізична особа, або фізична особа - підприємець, яка користується або замовляє електронну комунікаційну послугу;

**Місце надання Фіксованого інтернету** – визначена Абонентом і зафіксована у заявлі на підключення/акті приймання-передачі обладнання та виконаних робіт або в іншому документі визначеному Оператором адреса, за якою Абонент хоче отримувати послуги Фіксованого інтернету;

**Надавач контенту** – фізична або юридична особа, яка надає або зобов'язується надати кінцевому користувачу контент з використанням електронних комунікаційних мереж;

**Надання послуг на умовах післяплати** - можливість кінцевого користувача отримувати послуги з наступною їх оплатою у термін або строк, визначений договором про надання послуг;

**Надання послуг на умовах попередньої оплати** - можливість кінцевого користувача отримувати послуги за умови їх попередньої оплати у строк та розмірі відповідно до договору про надання послуг;

**НKEK** – Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку;

**Номер** - послідовність десяткових цифр, що відповідає вимогам до структури, довжини та унікальності згідно з національним планом нумерації України та містить інформацію, необхідну для маршрутизації виклику до кінцевого (термінального) обладнання або для доступу до електронних комунікаційних мереж і послуг;

**Особовий рахунок кінцевого користувача** – персональний рахунок, який Оператор відкриває для кінцевого користувача і на якому ведеться облік усіх наданих кінцевому користувачу послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів кінцевого користувача;

**Оператор (Постачальник послуг)** – Приватне акціонерне товариство «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ» постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг. Оператор включений Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 75;

**Пакет послуг** – сукупність (певний набір) електронних комунікаційних послуг з визначенням їх обсягу, що надаються Абоненту для користування на певний період (наприклад, календарний місяць, 30 днів, 4 тижні, 1 або 2 доби тощо) за умови сплати таким Абонентом або третіми особами в інтересах Абонента його вартості, яка не залежить від обсягу фактичного використання Абонентом пакета послуг. Абонент може скористатися пакетом послуг лише протягом періоду його дії, який визначається Оператором;

**Повідомлення Абонента** - повідомлення, що надсилається Абонентові Оператором в будь-якій формі (в т. ч. SMS-повідомлення, електронні повідомлення на електронну пошту, голосові повідомлення тощо);

**Послуга голосової електронної комунікації** - обмін інформацією голосом у реальному часі з використанням електронних комунікаційних мереж та номерів національного або міжнародного плану нумерації;

**Послуга з доступу до Інтернету** - забезпечення можливості підключення кінцевого обладнання Абонента до мережі Інтернет;

**Початковий платіж (обов'язковий аванс)** – одноразова (в тому числі авансова) плата, яка може бути передбачена умовами певного тарифного плану та яку сплачує Абонент при укладенні договору та/або на початку користування послугами;

**Пошкодження електронної комунікаційної мережі** - втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі, що унеможливлює надання кінцевому користувачу послуг з використанням таких елементів або знижує до неприпустимих значень рівні показників якості;

**Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг** - Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України № 761 від 25 червня 2025 р.;

**Припинення надання послуг** – остаточне припинення Оператором 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;

**Ресурси електронних комунікаційних мереж** - наявні в електронних комунікаційних мережах кількість номерів (номерний ресурс), кількість і пропускна спроможність проводових ліній з металевими жилами, оптичними волокнами, радіоліній, каналів, трактів для передавання інформації, комутаційних станцій та вузлів, радіочастотний ресурс;

**Розрахунковий період** - період часу, протягом якого постачальником надаються послуги в обсягах, визначених договором або умовами тарифного плану, за який встановлюється фіксований платіж (абонентська плата, вартість тарифного плану) або на кінцеву дату якого визначається обсяг отриманих послуг та виставляється користувачу вимога (рахунок) до їх сплати;

**Сеанс зв'язку** — процес надання та отримання послуги з моменту встановлення з'єднання до його завершення;

**Секретне (або кодове) слово** – довільний набір літер та цифр, що обирається Абонентом, повідомляється Оператору та зберігається в базі даних останнього. В подальшому, таке секретне слово використовується для аутентифікації (підтвердження особи) Абонента. Відповідальність за збереженість секретного слова несе Абонент;

**Сервісні послуги** – послуги чи роботи, які можуть надаватися Оператором на замовлення Абонента окремо й незалежно від факту замовлення послуги Фіксованого інтернету, на платній основі згідно з чинним тарифами;

**Система автоматичного «дозвону»** - це система або програмне забезпечення, що здійснює дзвінки без людського втручання (в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомень);

**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) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомень одному абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомень постачальника електронних комунікаційних послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень;

**Споживач послуг** – будь-яка фізична особа, яка використовує або замовляє електронну комунікаційну послугу для власних потреб та не надає електронних комунікаційних послуг;

**Тарифна одиниця (одиниця тарифікації) послуги** – одиниця обсягу електронних комунікаційних послуг (тривалість часу (секунда, хвилина), обсяг даних (байт, кілобайт, мегабайт тощо), кількість повідомень, сеансів зв'язку), за якою здійснюється тарифікація;

**Тарифний план** - запропонована кінцевому користувачу постачальником електронних комунікаційних послуг пропозиція, щодо вартості, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних послуг;

**Технічні засоби електронних комунікацій** - обладнання, у тому числі із встановленим програмним забезпеченням, станційні та лінійні споруди, призначенні для організації електронних комунікаційних мереж;

**Технічне обслуговування** – це комплекс заходів, що здійснюються Оператором самостійно або із залученням третіх осіб з метою підтримання електронної комунікаційної мережі у робочому стані. Проведення таких заходів може призводити до тимчасових перерв у наданні послуг. Перелік видів технічного обслуговування (зокрема, оновлення програмного забезпечення, заміна обладнання, профілактичні роботи тощо) та орієнтовні строки їх проведення визначаються Оператором. Такий перелік має орієнтовний характер і не є вичерпним;

**Технічні умови** – технічні засоби комунікацій та інші ресурси електронної комунікаційної мережі Оператора, необхідні для наявності технічної можливості надавати послуги Фіксованого інтернету Абоненту;

**Трафік** – сукупність інформаційних сигналів, що передаються електронною комунікаційною мережею за визначений інтервал часу, у тому числі інформаційні дані Кінцевого користувача та/або службова інформація;

**Фіксований зв'язок** – електронна комунікація, що здійснюється із застосуванням кінцевого обладнання у фіксованому місці на обмеженій, зокрема зоною нумерації, території;

**Фіксований інтернет** - послуга з надання доступу до мережі Інтернет з використанням технологій Ethernet та xPON (GPON) безпосередньо за Місцем надання Фіксованого інтернету, обсяг якої обліковується тарифними одиницями з обсягу даних (кілобайт, мегабайт, гігабайт тощо);

**SMS - повідомлення** – коротке текстове повідомлення, що складається при написанні кирилицею (та, одночасно, латиницею) не більше ніж з 70 символів (з урахуванням пробілів), або при написанні латиницею (виключно) не більш ніж з 160 символів (з урахуванням пробілів);

2.2. Інші терміни у даних Умовах вживаються у значеннях, визначених законодавством про електронні комунікації та іншими нормативно-правовими актами України, а також відповідно до загальноприйнятої практики.

### **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

3.1. Оператор надає Абонентові замовлені електронні комунікаційні послуги на умовах укладеного Договору. Надання електронних комунікаційних послуг без укладення Договору неможливе. Оператор самостійно визначає, встановлює та змінює перелік електронних комунікаційних послуг, що надаються Абонентам. Перед укладенням договору (в усній або письмовій формі) Кінцевий користувач повинен ознайомитися з повною інформацією про зміст, якість, вартість, перелік та порядок надання послуг тощо у будь-який із доступних способів, зокрема на Вебсайті Оператора, або звернувшись до його контакт-центру (довідкової служби) тощо.

3.2. Оператор забезпечує рівень якості електронних комунікаційних послуг згідно з вимогами чинного законодавства у галузі зв'язку.

3.3. Організаційні та технічні умови надання електронних комунікаційних послуг:

3.3.1. Телефонний номер (номери), виділений Абоненту у відповідності до умов Договору, може бути змінений (вилучений) Оператором тільки на підставах, у порядку та у терміни, передбачені чинним законодавством про електронні комунікації. Кінцеве обладнання Абонента підключається до мережі Оператора із застосуванням радіотехнології безпроводового доступу, використанням протоколу SIP або інтерфейсу PRI (в залежності від способу, обраного Абонентом). При наданні послуг проводового доступу до мережі Інтернет кінцеве обладнання Абонента підключається до мережі Оператора шляхом встановлення фізичного з'єднання із використанням волоконно-оптичного кабелю. Для прокладання кабелю просвердлюються отвори в приміщенні Абонента в місці, погодженому з Абонентом (за умови наявності технічної можливості). При цьому Оператор не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (попадання в труби, електропроводку і тому подібне). Кінцевка кабелю обтикається з'єднувачем, подальше косметичне опорядження та роботи з прокладання кабелю Абонент здійснює самостійно.

3.3.2. У разі підключення кінцевого обладнання Абонента із використанням протоколу SIP, Сторони повинні забезпечити та дотримуватися наступних технічних вимог:

1) Абонент повинен мати доступ до мережі Інтернет з пропускною спроможністю не менше 87,5 Kbit/s на один телефонний канал та часом 2) проходження пакету (ping) від кінцевого обладнання до точки мережі Оператора – не більше 150 ms.

3) Всі роботи з первинного налаштування та подальшої експлуатації VPN/IPSec/SIP з боку Абонента виконуються ним самостійно.

4) Алгоритми кодування мови, що підтримуються: G.711, G.729.

Абонент зобов'язаний повідомляти Оператора про проведення планових робіт на своїй мережі не пізніше ніж за 1 добу до початку робіт.

3.3.3. Послуги надаються 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

3.3.4. Надання електронних комунікаційних послуг починається після проведення і оплати робіт з підключення кінцевого обладнання Абонента та сплати Абонентом авансового платежу, якщо інші умови не визначені Договором/відповідним Тарифним планом.

3.3.5. Якщо Абонент надає згоду на опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про його прізвище, ім'я та по батькові, найменування юридичної особи, адресу та номер телефону, він зазначає це у Анкеті-заяві про приєднання до Публічного договору. У разі, якщо Абонент не бажає опубліковувати зазначені відомості про себе, він також зазначає це у Анкеті-заяві.

3.3.6. Для підключення до електронної комунікаційної мережі Оператора в залежності від обраного виду послуг Абонент подає Оператору Анкету-заяву про приєднання до відповідного Публічного договору або надає у будь-який зрозумілій формі пропозицію про укладення двостороннього договору. Перелік додаткових послуг, замовлення та відмова від яких може відбуватися за спрошеною схемою шляхом введення відповідних кодів активації/деактивації на кінцевому обладнанні Абонента, розміщений на офіційному сайті Оператора. Облік наданих електронних комунікаційних послуг здійснюється Оператором за допомогою власної білінгової системи.

3.3.7. Режим роботи контакт-центрів Оператора визначається з урахуванням інтересів споживачів, у тому числі осіб з інвалідністю.

3.3.8. Під час надання та отримання послуг застосовується єдиний обліково-звітний час - київський.

3.3.9. Надання послуг здійснюється Оператором за умови:

3.3.9.1. Укладення договору (в письмовій або усній формі) між Оператором і Абонентом;

3.3.9.2. Оплати замовленої Абонентом послуги (якщо інше не передбачено умовами відповідного тарифного плану та/або окремої послуги).

3.4. Оператор оприлюднює інформацію для Абонента у засобах масової інформації та/або на власному Вебсайті [www.peoplenet.ua](http://www.peoplenet.ua), а також повідомляє Абонентів у доступний спосіб, зокрема шляхом надсилання SMS-

повідомлень, електронних повідомлень на електронну пошту та/або голосових повідомлень тощо, із зазначенням змісту оголошених змін, дати їх запровадження та права розірвати договір про надання послуг у разі незгоди із зміненими умовами:

- не пізніше ніж за 7 календарних днів до набрання чинності відповідних змін - у разі зміни або скасування умов надання послуг;
  - не пізніше ніж за 20 календарних днів до набрання чинності відповідних змін - у разі зміни або скасування тарифів, тарифних планів, пакетів послуг чи пакетних пропозицій на універсальні послуги;
  - не пізніше ніж за 7 календарних днів до набрання чинності відповідних змін - у разі зміни умов на інші послуги.
- 3.5. У разі незгоди зі змінами умов надання послуг Абонент має право відмовитись від отримання послуг шляхом:

3.5.1. фактичного припинення використання R-UIM-картки - для Абонентів, що отримують послуги на умовах договору в усній формі;

3.5.2. подання письмової заяви Оператору про розірвання договору в письмовій формі до дати (не включно) вступу в силу нових умов надання Послуг;

3.6. Абонент надає згоду на зміну умов надання послуг або тарифів, тарифних планів, пакетів послуг тощо, якщо він на дату набрання чинності нових умов продовжує користуватися електронними комунікаційними послугами Оператора та не вчинив жодну із визначених вище дій щодо відмови від отримання послуг чи обрання іншого тарифного плану або пакета послуг.

3.7. Для укладення Договору у письмовій формі або шляхом приєднання до умов Публічного договору Абонент надає Оператору такі відомості та відповідні підтверджуючі документи:

- юридичні особи - повне найменування, місце знаходження, код за ЄДРПОУ та банківські реквізити, відомості про контактні телефони та електронні адреси, інформація про документ, що підтверджує повноваження особи, яка підписує договір;
- фізичні особи - прізвище, ім'я та по-батькові, місце реєстрації (місце проживання), реєстраційний номер облікової картки платника податків, серія та номер паспорта, відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

3.8. Абонент має право отримувати послугу знеособлено, тобто, особа Абонента та його персональні дані Оператору невідомі. Абонент, який отримує послуги знеособлено (анонімно), має право здійснити Ідентифікацію Абонента в Оператора або Персоніфікацію Абонента в Оператора, надавши Оператору свої персональні дані.

3.9. Відновлення послуг у разі втрати знеособленім (анонімним) кінцевим користувачем кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційного засобу (у тому числі R-UIM-картки, налаштування інтернет-роутера тощо), за яким він отримував послуги, здійснюється за умови ідентифікації цього кінцевого користувача та надання його персональних даних Оператору згідно вимог законодавства України.

3.10. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його мережею Кінцевими користувачами або третіми особами (Надавачами контенту та ін.).

3.11. Оператор забезпечує схоронність відомостей про Кінцевого користувача послуг, отриманих під час укладення договору, Ідентифікації або персоніфікації Абонента, а також інформації про надані електронні комунікаційні послуги, включаючи дані про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо. Така інформація є інформацією з обмеженим доступом (конфіденційною, у тому числі такою, що може містити комерційну таємницю) та не може передаватися третім особам, крім випадків: – за наявності попередньої згоди Абонента, вираженої у письмовій або іншій формі, що дає змогу зробити однозначний висновок про факт надання такої згоди; – або у порядку та відповідно до вимог Конституції України та законів України, включаючи випадки, передбачені кримінальним, процесуальним, податковим та спеціальним законодавством.

3.12. Таємниця телефонних розмов, електронних повідомлень, SMS-повідомлень і інших даних, що передаються технічними засобами електронної комунікації, охороняється згідно із законом. Зняття інформації з електронних комунікаційних мереж здійснюється у порядку та випадках, передбачених законом.

3.13. Для надання послуг використовується телекомунікаційне обладнання, що відповідає умовам його застосування в Україні.

3.14. Скорочення переліку або припинення надання послуг Кінцевим користувачам за ініціативою Оператора здійснюється у разі порушення ними цих Умов та у випадках, передбачених законодавством.

3.15. Відключення кінцевого обладнання Абонента від електронної комунікаційної мережі Оператора здійснюється на підставі відповідної заяви Абонента, внаслідок розірвання Договору, а також в інших випадках, передбачених законодавством.

3.16. Усунення пошкоджень на електронній комунікаційній мережі здійснюється Оператором в порядку та у строки, передбачені законодавством.

3.17. Абонент має право подати Оператору заяву про скорочення переліку послуг (на строк до двох місяців).

3.18. Доступ Абонентів для виклику пожежної охорони, Національної поліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу, служби екстреної допомоги населенню за телефонами відповідно 101, 102, 103, 104 і 112 та контакт-центрів Оператора за номером 999 (з абонентського номеру в мережі Оператора) надається безплатно. Доступ до інших довідкових служб здійснюється відповідно до обраних Абонентом тарифів.

3.19. Розраховані максимальні швидкості передавання та приймання даних для Фіксованого інтернету, що знаходиться в зоні відповідальності Оператора, становлять: - для Фіксованого інтернету, що надається за технологією Ethernet до 100 Мбіт/с; - для Фіксованого інтернету, що надається за технологією xPON (GPON) до 1 Гбіт/с.

3.20. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для Фіксованого інтернету становлять 1 Мбіт/с.

3.21. Середні швидкості передавання та приймання даних для Фіксованого інтернету становлять 70 % від максимальної швидкості приймання та передавання даних встановлених для відповідної технології.

3.22. На швидкість передавання та приймання даних Фіксованого інтернету можуть впливати фактори, що знаходяться поза контролем (відповідальністю) Оператора: поточна завантаженість пристрою Абонента (кількість одночасних підключень до нього), програмного забезпечення кінцевого (термінального) обладнання Абонента, надмірний трафік, природні, погодні умови тощо.

3.23. Оператор надає Абоненту інформацію про основні характеристики послуг, зокрема показники якості послуг та їх рівні, які пропонуються та/або фактично надаються, відповідно до вимог чинного законодавства України.

3.24. Інформація про показники якості послуг та їх рівні оприлюднюється на веб сайті Оператора, відповідно до Порядку оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, та надається Користувачу за його запитом.

3.25. Скорочення переліку послуг за втраченим кінцевим (термінальним) обладнанням здійснюється безоплатно на підставі та з дати звернення Абонента.

3.26. Оператор не несе відповідальності перед Кінцевим користувачем за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання послуг внаслідок:

- дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, ведення бойових дій, обстрілів, мінування територій, тощо);
- технічних проблем з експлуатацією базових станцій, що можуть бути спричинені такими публічно відомими обставинами, які ускладнюють надання послуг та відбулися без вини Оператора, зокрема, але не виключено: пошкодженням енергетичної системи України та періодичними відключеннями електропостачання (в тому числі плановими, систематичними, погодинними, почерговими, екстреміми, аварійними);
- викрадення чи пошкодження електронних комунікаційних мереж, лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором, або – якщо невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання електронних комунікаційних послуг сталося з вини Кінцевого користувача та/або третіх осіб;
- пошкодження Абонентської лінії або кінцевого (термінального) обладнання Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінювальних) пристрій, що використовуються без отримання згоди НКЕК;
- невідповідності технічних характеристик Абонентської лінії вимогам Оператора, а також якщо роботи з підключення Абонентської лінії було виконано Абонентом самостійно;
- несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу електронної комунікаційної мережі, пошкодження електронної комунікаційної мережі третіми особами;
- за зміст інформації, що передається мережею Оператора, крім випадків, передбачених Законом України "Про електронну комерцію".

#### **4. НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ, ВОЕННИЙ СТАН, ІНЦІДЕНТИ БЕЗПЕКИ ТА ІНШІ ЗАГРОЗИ**

4.1. Оператор забезпечує готовність до виконання своїх функцій в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану, взаємодіє з Національним центром оперативно-технічного управління електронними комунікаційними мережами України (далі - Національний центр оперативно-технічного управління) та бере участь в оповіщення населення у порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України.

4.2. У разі виникнення надзвичайної ситуації, запровадження надзвичайного або воєнного стану, Оператор зобов'язується вживати заходів щодо забезпечення сталого функціонування електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг відповідно до вимог законодавства України.

4.3. У разі необхідності, за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, можуть бути встановлені тимчасові обмеження в наданні послуг до моменту ліквідації наслідків надзвичайної ситуації або скасування відповідного режиму.

4.4. Тимчасове обмеження доступу до мереж та надання послуг може здійснюватися також у випадках:

- проведення ремонту;
- технічного обслуговування або модернізації мереж;
- розпорядженням Національного центру оперативно-технічного управління;
- для припинення терористичної діяльності в порядку, встановленому законом.

4.5. У випадках, передбачених законодавством, Оператор невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав та за наявності технічної можливості, інформує про:

- застосування обмежень у наданні послуг та підстави їх застосування;
- можливе зниження якості послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним або воєнним станом.

4.6. У разі виявлення випадків порушення безпеки, кіберзагроз або уразливостей, що можуть вплинути на функціонування електронних комунікаційних послуг або мереж, Оператор здійснює такі дії:

- класифікує та реєструє інцидент;
- локалізує та нейтралізує загрози (обмеження доступу, ізоляція трафіку, тимчасове блокування сервісів);
- технічний аналіз причин інциденту;
- за необхідності інформує уповноважені державні органи;
- у разі порушення конфіденційності чи доступності персональних даних - повідомляє Абонентів;
- впроваджує коригувальні заходи для запобігання повторним інцидентам.

4.7. Оператор використовує комплекс організаційних і технічних заходів для захисту персональних даних Абонентів та інших критичних даних. У випадках виявлення фактів неналежного реагування на інциденти кібербезпеки, загрози або уразливості електронних комунікаційних послуг (мереж), а також порушення вимог законодавства України про захист персональних даних, Оператор забезпечує наступний порядок їх врегулювання:

▪ Кінцевий користувач має право звернутися до Оператора з письмовим повідомленням про порушення. Звернення реєструється та розглядається Оператором протягом 30 календарних днів;

▪ У разі підтвердження порушення Оператор вживає заходів до їх усунення та (або) коригування:

- використовує комплекс організаційних і технічних заходів для захисту персональних даних Абонентів та інших критичних даних;
- інформує про це Абонента та, за потреби, повідомляє відповідні державні органи;

4.8. На період дії правового режиму воєнного стану Оператору забороняється:

4.8.1. Скорочувати та/або припиняти надання послуг (крім послуг міжнародних голосових електронних комунікацій) Абонентом, які перебувають:

- на територіях активних бойових дій;
  - на територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси;
  - на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації;
- 4.8.2. Деактивовувати ідентифікаційні засоби (R-UIM-картки, тощо), якщо останнє місцезнаходження Абонента під час підключення до мережі було на територіях бойових дій або тимчасової окупації;
- 4.8.3. У випадку, якщо кінцеве (термінальне) обладнання Абонента, останнє місцезнаходження якого під час підключення до мережі було на територіях, визначених у підпункті 4.8.1., вперше повторно зареєструється (підключається) в мережі, Оператор зобов'язаний надати такому Абоненту безоплатно послуги мобільного зв'язку на строк не менше двох місяців, а саме:
- послуги голосової електронної комунікації (крім послуг міжнародних голосових електронних комунікацій);
  - послуги передачі текстових повідомлень;
  - послуги доступу до мережі Інтернет.
- 4.8.4. Послуги, передбачені пунктом 4.8.3., надаються в обсязі, передбаченому тарифним планом Абонента, що діяв на момент останнього місцезнаходження під час підключення до мережі. У разі коли зазначений тарифний план більше недоступний, послуги надаються в обсязі, передбаченому чинним тарифним планом, який пропонувався Оператором на заміну недоступного.
- 4.9. Оператор не несе відповідальності за стан та працездатність його електронної комунікаційної мережі, якщо мережу було повністю або частково виведено з-під його контролю чи управління.

## 5.ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 5.1.Оператор має право на:

- 5.1.1.скорочення переліку або припинення надання електронних комунікаційних послуг відповідно до умов Договору та законодавства;
- 5.1.2.припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства;
- 5.1.3.з метою захисту інформації про Абонента Оператор залишає за собою право надавати мінімальний обсяг інформації стосовно вартості та кількості наданих Абонентові електронних комунікаційних послуг у разі, коли Абонент звертається до Оператора за телефоном;
- 5.1.4.встановлювати умови, територію, строки та терміни надання послуг;
- 5.1.5.змінювати зони покриття мережею;
- 5.1.6.визначати порядок оплати і форми розрахунків за послуги;
- 5.1.7.надсилати абонентам інформаційні повідомлення (як у формі SMS – повідомлень або повідомлення у особистому кабінеті) про встановлення змін тарифів, тарифних планів, пакетів послуг, проведення акцій, акційних пропозицій, пропозицій щодо отримання послуг, та іншу інформацію про отримання послуг. Здійснюючи вихідні виклики зі свого абонентського номеру іншим Абонентам, у разі, якщо такі виклики не завершилися з'єднанням, Абонент уповноважує Оператора та надає йому згоду на здійснення викликів та відправлення SMS повідомлень від імені Абонента таким іншим Кінцевим користувачам, з метою інформування останніх про пропущені (неотримані) виклики від Абонента, перебування кінцевого обладнання Абонента в мережі Оператора тощо;
- 5.1.8.здійснювати на будь-які доступні носії інформації записи про надані послуги, в т. ч. інформацію щодо всіх викликів до контакт-центру, та зберігати їх протягом строку позовної давності, а також використовувати як доказ у відповідних органах державної влади/місцевого самоврядування у разі виникненні суперечок зі Кінцевими користувачами тощо;
- 5.1.9.здійснювати обробку персональних даних Абонента (його представників), які Оператор буде використовувати з метою надання послуг Абоненту, згідно із вимогами законодавства України в сфері захисту персональних даних.
- 5.1.10.відмовити Кінцевому користувачу в укладенні договору за наявності у нього заборгованості перед Оператором за раніше отримані послуги;
- 5.1.11.Оператор має інші права відповідно до законодавства України, договорів з Абонентами та цих Умов.

### 5.2.Оператор зобов'язаний:

- 5.2.1.укладати із Кінцевим користувачем договори про надання послуг (в усній або письмовій формі);
- 5.2.2.виконати роботи з підключення кінцевого обладнання у строки та порядку, визначені Договором;
- 5.2.3.при наданні послуг голосової телефонії забезпечити з'єднання на замовлення Абонента з будь-яким абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування;
- 5.2.4.при наданні послуг голосової телефонії надавати безоплатний доступ до служб екстреного виклику: пожежної служби (101), Національної поліції (102), швидкої медичної допомоги (103), аварійної служби газу (104), служби допомоги (112), а також безоплатний доступ до інформаційно-довідкової телефонної служби Оператора за номером 999 (з абонентського номеру в мережі Оператора);
- 5.2.5.попереджати споживача про скорочення переліку або припинення надання електронних комунікаційних послуг, що надаються Оператором, відключення його кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених законодавством, за винятком випадків, передбачених Договором та цими Умовами;
- 5.2.6.інформувати Абонента не пізніше ніж за місяць про заміну абонентського номера у разі модернізації електронних комунікаційних мереж;
- 5.2.7.інформувати Абонента про
- отримані ним електронні комунікаційні послуги на усний або письмовий запит Абонента, а також шляхом зазначення такої інформації у рахунках, що надаються Оператором Абоненту у відповідності до Договору та цих Умов. Абонент має можливість безкоштовно отримати рахунок за електронні комунікаційні послуги на сайті Системи самообслуговування Абонентів PEOPLENET за адресою: my.peoplenet.ua;

- зміну тарифів на електронні комунікаційні послуги, що встановлюються Оператором: на універсальні послуги - не пізніше ніж за 20 календарних днів; на інші послуги - не пізніше ніж за 7 календарних днів до застосування;
- про перерви у роботі електронних комунікаційних мереж під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт (крім аварійних);
- аварії на електронних комунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання електронних комунікаційних послуг;
- скорочення переліку або припинення надання електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства та умов Договору;
- припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства у строк не пізніше ніж за три місяці до дати припинення надання послуг;
- вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання;
- умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо;
- населені пункти, що входять до території покриття мережі Оператора;
- іншу інформацію відповідно до законодавства та умов Договору.

5.2.8.вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо і забезпечити його достовірність;

5.2.9.надавати послуги за встановленими показниками якості в зоні покриття електронної комунікаційної мережі Оператора;

5.2.10.забезпечити правильність застосування тарифів та своєчасне інформування Абонента про їх зміну;

5.2.11.надавати електронні комунікаційні послуги у строки, передбачені Договором, цими Умовами та законодавством, направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентської лінії, виконання інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленої печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту;

5.2.12.зберігати записи про надані електронні комунікаційні послуги протягом строку позовної давності, визначеного законодавством, надавати інформацію щодо Кінцевих користувачів та наданих їм послуг у порядку, встановленому законодавством;

5.2.13.доводити інформацію про послуги, умови договору, іншу інформацію визначену Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг в доступній формі до відома Кінцевих користувачів до укладення договору через засоби масової інформації, контакт центр, інші сервісні служби, на Вебсайті Оператора, в особистому кабінеті тощо. Надсилання Оператором SMS- повідомлень, голосових повідомлень чи електронних повідомлень на електронну пошту, а також розміщення інформації на Вебсайті Оператора та в особистому кабінеті вважається належним повідомленням Кінцевого користувача;

5.2.14.інформувати Кінцевих користувачів про аварії на електронних комунікаційних мереж та про орієнтовні строки усунення їх наслідків;

5.2.15.усувати пошкодження на електронних комунікаційних мережах в строки, передбачені нормативними документами у сфері електронних комунікацій;

5.2.16.приймати від фізичних і юридичних осіб заяви (скарги, пропозиції, інші звернення) щодо надання послуг, вести їх облік, розглядати та задовольняти у разі обґрунтованості та наявності технічних можливостей, надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;

5.2.17.установлювати або змінювати перелік послуг за заявою Абонента згідно із технічними можливостями або відповідно до умов відповідних тарифічних планів, пакетів послуг, що встановлюються Оператором.

5.2.18.не застосовувати дискримінаційні умови надання послуг щодо Абонентів з причин, пов'язаних із їх громадянством, місцем проживання або місцем надання послуги, крім випадків, коли такі відмінності (обмеження) зумовлені технічними чи економічними умовами надання послуг або іншими об'ективними причинами, передбаченими Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, та з урахуванням положень Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»;

5.2.19.забезпечувати надання послуг з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, в тому числі щодо безперешкодного доступу до приміщень, де здійснюється обслуговування Абонентів згідно з вимогами Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»;

5.2.20.надавати Абонентам виключно послуги, які вони замовляли, у тому числі послугу доступу до контенту, інформаційні послуги, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень;

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

5.2.22.проводити вимірювання передбачених законодавством параметрів якості електронних комунікаційних послуг;

5.2.23.забезпечувати правильність здійснення нарахувань та/або виставлення рахунків за надані послуги: вести достовірний облік обсягу та вартості наданих послуг;

5.2.24.приймати від кінцевих користувачів замовлення на отримання послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;

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

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

5.2.27.оприлюднювати інформацію про якість послуг;

5.2.28.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;

5.2.29.не розповсюджувати спам;

5.2.30.забезпечувати за письмовим (у тому числі електронним) зверненням Абонента скорочення переліку послуг;

5.2.31.повідомляти Абоненту 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;

5.2.32.попереджати Абонента про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого (термінального) обладнання;

5.2.33.здійснювати на вимогу Абонента протягом строку позовної давності, встановленого законом, а Абонент, який отримує послуги знеособлено, протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційного засобу повернення невикористаних з особового рахунка коштів у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору про надання послуг в порядку;

5.2.34.на підставі рішення суду обмежувати доступ своїх Абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;

5.2.35.до укладення договору про надання послуг та під час надання послуг незалежно від їх типу чи виду безоплатно інформувати Абонента про умови такого договору;

5.2.36.надавати Абоненту безоплатні консультації з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційно-довідкових служб Оператора;

5.2.37.забезпечувати надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану;

5.2.38.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;

5.2.39.у встановленому цими Умовами порядку надавати вичерпну інформацію про тарифи (ціни) на свої послуги, оприлюднювати тарифи (ціни) на свої послуги;

5.2.40.завчасно інформувати Абонента 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;

5.2.41.у разі виявлення факту порушення Кінцевим користувачами вимог цих Умов, складати акт про порушення правил надання і отримання послуг за встановленою Оператором формою, що складається Оператором у паперовій та/або електронній формі і підписується уповноваженими особами Оператора, у якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання послуг.

5.2.42.застосувати відповідальність, передбачену договором про надання послуг комерційних викликів, у разі надходження від споживача послуг скарг щодо розповсюдження реклами без їх попередньої згоди з використанням ресурсу нумерації Абонента, з якими укладено відповідний договір. У разі повторного надходження скарг після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилення запиту Оператор не отримав від Абонента підтвердження наявності попередньої згоди споживача послуг на отримання реклами, Оператор зобов'язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким Абонентом на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це Абоненту.

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

У разі не усунення Абонентом зазначеного порушення або у разі повторного надходження скарг споживачів послуг після відновлення надання послуг голосової електронної комунікації Оператор має право достроково розірвати договір про надання послуг комерційних викликів з таким Абонентом з власної ініціативи;

5.2.43.вживати відповідно до законодавства заходи із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв;

5.2.44.Оператор несе інші обов'язки відповідно до чинного законодавства, договорів із Абонентами та цих Умов.

### **5.3.Абонент під час замовлення та/або отримання послуг має право на:**

5.3.1.вільний доступ до послуг Оператора;

5.3.2.користування послугами відповідно до законодавства, цих Умов і договору, з урахуванням можливостей свого кінцевого обладнання;

5.3.3.безпеку послуг;

5.3.4.дострокове розірвання Договору на свою вимогу за умови попередження Оператора у строк не пізніше ніж за 7 календарних днів, якщо інше не передбачено умовами договору;

5.3.5.збереження аборонентського номера та аборонентської лінії на термін, зазначений у письмовій заявлі на тимчасове відключення аборонентського обладнання, за умови внесення Аборонентом відповідної плати за період відключення, якщо така встановлена Оператором;

5.3.6.несплату аборонентної плати за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів, що привело до скорочення переліку послуг у разі порушення Оператором граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини Аборонента. Граничний строк усунення пошкодження становить 1 (одну) добу з дати реєстрації Оператором відповідної заяви (усної чи письмової) від Аборонента;

5.3.7.своєчасне отримання замовлених електронних комунікаційних послуг встановленої якості;

5.3.8.отримання від Оператора відомостей про отримані електронні комунікаційні послуги у порядку, встановленому законодавством;

5.3.9.безплатне отримання від Оператора рахунків за електронні комунікаційні послуги, в т.ч. через Особистий кабінет Аборонентів PEOPLEnet за адресою: my.peoplenet.ua. Спосіб доставки розрахункових документів Аборонент визначає самостійно при укладанні Договору та відшкодовує Оператору витрати, пов'язані з такою доставкою;

- 5.3.10.обмеження Оператором доступу до окремих видів електронних комунікаційних послуг на підставі заяви Абонента та технічних можливостей Оператора у встановленому порядку;
- 5.3.11.повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених послуг, замовлених за Договором, у випадках і в порядку, визначених законодавством;
- 5.3.12.відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених Договором, цими Умовами та законодавством;
- 5.3.13.відмову від електронних комунікаційних послуг у порядку, встановленому Договором та чинним законодавством України;
- 5.3.14.безоплатне вилучення за письмовою заявою відомостей про себе повністю або частково з електронних версій бази даних інформаційно-довідкових служб;
- 5.3.15.переоформлення Договору на ім'я третьої особи відповідно до порядку, встановленого законодавством;
- 5.3.16.У разі зміни/скасування тарифних планів, тарифів, пакетів послуг, пакетних пропозицій Абонент має право:
- достроково протягом 7 днів з дати інформування (якщо інший строк не встановлено окремо) розірвати договір в односторонньому порядку;
  - бути повідомленим про зміни за 7 днів до їх запровадження. - у разі зміни умов тарифного плану, зміни тарифного плану на якому відбувається обслуговування;
  - отримати можливість безоплатно обрати інший доступний для підключення тарифний план.
- 5.3.17.отримання на свій запит інформації про вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого (термінального) обладнання в електронній комунікаційній мережі, з використанням якої надається відповідна Послуга.
- 5.3.18.у випадку незгоди з діями Оператора, щодо зміни цих Умов, повернути Оператору Обладнання отримане ним відповідно до цих Умов, але не пізніше ніж за три дні до дати їх запровадження, повідомивши про свої наміри Оператора.
- 5.3.19.вимагати від Оператора припинення надання будь-яких послуг, які ним не замовлялися, зокрема інформаційних послуг, а також розсилання електронних, текстових, голосових та/або мультимедійних повідомлень. Припинення таких послуг здійснюється Оператором не пізніше наступного робочого дня з моменту отримання відповідного звернення Абонента.
- 5.3.20.відмовитися від оплати будь-яких послуг, які ним не замовлялися та/або фактично не отримувалися.
- 5.3.21.оскарження неправомірних дій Оператора згідно із законодавством;
- 5.3.22.Абонент має інші права відповідно до законодавства.
- 5.3.23.Абонент дає згоду Оператору на обробку та використання номерів телефонів, електронних адрес чи інших мережевих ідентифікаторів абонента, які були отримані у процесі надання послуг, для надсилання інформаційних листів та повідомлень, що містять контент стосовно діяльності Оператора.
- 5.3.24.Абонент має право подавати Оператору заяви та скарги з питань надання та отримання електронних комунікаційних послуг. Заяви та скарги можуть бути подані в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань заява (скарга) викладається в письмовій формі. Заяви та скарги Абонента розглядаються Оператором протягом 14 календарних днів, а у разі виникнення питань, що потребують додаткового з'ясування, – протягом 30 календарних днів.

#### **5.4.Абонент зобов'язаний:**

- 5.4.1.дотримуватися умов укладеного з Оператором договору (в усній або письмовій формі), цих Умов та вимог чинного законодавства України;
- 5.4.2.під час укладення договору та в наступному, під час дії договору, повідомляти Оператору про свій статус як платника податку (зокрема ПДВ). У разі неповідомлення Абонентом про статус платника податку (ПДВ), він несе всі негативні наслідки такого неповідомлення (повідомлення недостовірних даних);
- 5.4.3.створити умови для виконання Оператором робіт з підключення кінцевого обладнання, в тому числі за необхідності виконати умови, передбачені пунктом 3.3.2. цих Умов;
- 5.4.4.оплатити та прийняти роботи з підключення кінцевого обладнання;
- 5.4.5.оплачувати замовлені електронні комунікаційні послуги у розмірах та в строки, встановлені Договором та цими Умовами відповідно до законодавства;
- 5.4.6.повідомляти у 10-ти денний строк Оператора про зміну власних даних (реквізитів), наданих Оператору під час укладення Договору;
- 5.4.7.використовувати лише кінцеве обладнання, яке має сертифікат відповідності;
- 5.4.8.не використовувати кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 5.4.9.не використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та абонентські лінії для надання електронних комунікаційних послуг третім osobam;
- 5.4.10.утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки тощо, дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим (термінальним) обладнанням;
- 5.4.11.не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 5.4.12.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 радіообладнання, ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;
- 5.4.13.не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання послуг третім osobam;

5.4.14.не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам Оператора, інших кінцевих користувачів, третіх осіб

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

5.4.16.при отриманні послуг, зокрема послуги з доступу до Інтернету, вживати заходів до недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами. Для запобігання ураженню кінцевих пристрій та іншого обладнання програмами-вірусами Абонент повинен самостійно вживати заходів безпеки та нести відповідальність і ризики своєї роботи в мережі Інтернет;

5.4.17.повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип кінцевого обладнання, що використовується ним для отримання електронних комунікаційних послуг;

5.4.18.Не здійснювати:

- зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;
- без попередньої згоди Абонента, якому направляються виклики та/або повідомлення, використання систем автоматичного «дозвону» (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомень), викликів або електронних повідомень з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції), здійснення опитувань. Дана вимога не поширюється на випадки надання Абоненту, які не є споживачами послуг, дозволу на надсилання комерційних чи інших повідомень, здійснення викликів, пов'язаних з їх діяльністю, без їх згоди, за умови інформування ними про таку можливість на своєму Вебсайті чи в інший визначений ними способ;
- не здійснювати використання систем автоматичного «дозвону» (автоматизованих систем виклику без втручання людини), викликів або надсилання електронних повідомень 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 повідомень;
- незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших кінцевих користувачів, картками/кодами активації попередньо оплаченої послуги, картками поповнення рахунка;

5.4.19.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;
- отриманий від Оператора номерний ресурс з плану нумерації України поза межами України та відповідної зони нумерації.

5.4.20.у разі надання послуг комерційних викликів укласти відповідний договір з постачальником послуг про надання послуг комерційних викликів, пройти ідентифікацію відповідно до Порядку ідентифікації Абонентів та Закону України «Про електронні комунікації»;

5.4.21.утримувати частину абонентської лінії електронної комунікаційної мережі від кінцевого (термінального) обладнання абонента до кінцевих кабельних пристрій 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;

5.4.22.Надавати доступ до приміщень у разі необхідності здійснення підключення обладнання та усунення аварій за заявою такого кінцевого користувача

5.4.23.Абонент несе інші обов'язки відповідно до законодавства.

5.4.24.Абонент несе відповідальність за порушення норм Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, цих Умов та умов договору з Оператором.

## **6. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН, ПРИПИНЕННЯ ЇХ ДІЇ**

6.1. Послуги надаються Абонентам на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Постачальником.

6.2. Договір про надання послуг може укладатися Оператором з Абонентом в усній або письмовій (в тому числі електронній) формі.

6.3. Перед укладенням Договору, незалежно від його форми та змісту, Абонент має ознайомитися за допомогою Інтернет-сайту з цими Умовами та з інформацією, перелік якої наведено у пунктах 16-19, 24 «Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 761 від 25.06.2025 р.

6.4. Із документами Оператора тарифними планами, пакетами послуг і окремими послугами, інформацією про умови договорів Абонент може ознайомитися на сайті Оператора: [w.ww.peoplenet.ua](http://www.peoplenet.ua).

6.5. Підписання договору ( в тому числі в електронній формі), та (або) здійснення активних дій, щодо свідчать про його приєднання до умов публічного договору Оператора, означають, що Абонент ознайомлений із інформацією та із змістом документів (їх пунктів), перелік яких наведено у пунктах 6.3 та 6.4 цих Умов та безумовно погоджується з цими Умовами, правилами та процедурами Постачальника (Оператора), умовами обраного ним тарифного плану, пакету послуг і окремими послугами та умовами цього договору.

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

6.7. У разі, якщо Абонент бажає отримати копію Умов, представник Оператора (Постачальника) зобов'язаний її надати.

6.8. Перед укладенням Договору Абонент повинен надати Оператору документи, визначені внутрішніми процедурами Оператора.

6.9. 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 «Про електронні комунікації» (надалі - Закону) здійснює розгортання електронних комунікаційних мереж на відповідній призначений 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.

6.10. 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 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.

6.11. Внесення змін/доповнень до Публічних договорів та цих Умов може бути здійснене Оператором шляхом затвердження їх у новій редакції та оприлюднення таких змін на офіційному сайті не пізніше ніж за 7 днів, а у випадку надання універсальних послуг - не пізніше ніж за 20 днів до набрання ними чинності. В подальшому взаємовідносини Сторін регулюються умовами Публічного договору та Умовами, що є чинними на момент надання Послуг.

6.12. Договір вважається розірваним достроково у випадку аннулювання, визнання недійсною, закінчення терміну дії ліцензії Оператора на користування радіочастотним ресурсом України (у разі, якщо для надання послуг використовується радіочастотний ресурс України).

6.13. Договір про надання послуг проводового доступу до мережі Інтернет припиняє свою дію через 6 (шість) місяців:

6.13.1. з дати виникнення у Абонента заборгованості перед Оператором, яка залишилась непогашеною протягом зазначеного строку; або

6.13.2. з дати останнього користування Абонентом Послугами або з дати останньої оплати Послуг (в залежності від того, що відбулося пізніше), якщо протягом цього періоду Абонентом не здійснювалося користування Послугами або поповнення свого особового рахунку.

6.14. Договір про надання послуг фіксованого або мобільного зв'язку припиняє свою дію через 12 (дванадцять) місяців:

6.14.1. з дати виникнення у Абонента заборгованості перед Оператором, яка залишилась непогашеною протягом зазначеного строку; або

6.14.2. з дати останнього користування Абонентом Послугами, або з дати останньої оплати Послуг (в залежності від того, що відбулося пізніше), якщо протягом цього періоду Абонентом не здійснювалося користування Послугами або поповнення свого особового рахунку.

6.15. Договір може бути розірваний достроково:

6.15.1. за згодою Сторін;

6.15.2. за заявою Абонента, яку він повинен подати Оператору не пізніше ніж за 7 днів до бажаної дати розірвання Договору. При цьому Абонент зобов'язаний повністю погасити заборгованість Договором (якщо така є);

6.15.3. в односторонньому порядку з ініціативи Оператора у разі, якщо Абонент не погасив існуючу заборгованість за Договором протягом 10 днів від дня отримання від Оператора повідомлення про необхідність погашення такої заборгованості, а також у разі порушення Умов.

6.16. У випадку зміни тарифів (цін), тарифних планів Оператором, Абонент має право розірвати договір про надання

послуг без додаткових витрат, якщо він не погоджується на змінені умови.

6.17. У випадках, не передбачених Договором та цими Умовами, Сторони керуватимуться чинним законодавством України.

## **7. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

7.1. Послуги надаються за плату. Тарифи на послуги встановлюються Оператором самостійно, крім тих, що згідно із Законом України «Про електронні комунікації» підлягають державному регулюванню. Оператор може встановлювати (змінювати) тарифи на кожну послугу окремо та/або визначати тарифні плани, пакети послуг, що відповідають визначеному переліку послуг. У межах різних тарифних планів залежно від переліку (пакета) та обсягу послуг можуть встановлюватися різні тарифи на однакові послуги. У разі встановлення Оператором самостійно мінімального та/або граничного строку дії тарифів, тарифних планів, періоду дії пакетів на послуги, такі тарифи, тарифні плани, пакети послуг повинні застосовуватися до завершення зазначеного строку та/або періоду.

7.2. Ціни (тарифи) на електронні комунікаційні послуги, щодо яких запроваджено державне регулювання, встановлюються та застосовуються відповідно до чинного законодавства України. Ціни (тарифи) на електронні комунікаційні послуги, які встановлюються Оператором та не підлягають державному регулюванню, оприлюднюються на офіційному сайті Оператора або зазначаються в Договорі.

7.3. Вартість послуг залежить від їх переліку, тарифів на них, умов оплати та обсягу наданих послуг, інших умов, визначених законодавством та договором. Оплата послуг може включати фіксовану суму платежів та/або

суму платежів, які залежать від обсягу наданих послуг. Обсяг наданих послуг встановлюється на підставі тривалості їх надання та/або обсягу надісланої та/або отриманої Кінцевим користувачем інформації.

7.4. Вартість робіт з підключення кінцевого обладнання, аванс на послуги зв'язку та строки сплати цих платежів визначаються тарифним планом, обраним Абонентом, або безпосередньо Договором.

7.5. Оператор за наявності такої можливості та в залежності від виду послуг, замовлених Абонентом, може надавати Абоненту на час дії Договору телекомунікаційне обладнання, необхідне для надання та отримання послуг. Факт передачі обладнання Сторони оформлюють письмово. Абонент зобов'язаний повернути Оператору, отримане в користування на час дії Договору, обладнання протягом 3 робочих днів після припинення його дії у такому ж стані, в якому воно було отримане.

7.6. Оплата Послуг здійснюється за тарифами, що діють на момент надання послуги . У разі коли процес надання та отримання послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість послуги визначається за тарифом, що діяв на початку її надання. Розрахунковий період як правило складає один календарний місяць.

7.7. Розрахункові періоди, за які нараховується плата за надані Послуги встановлюються умовами окремих тарифних планів чи пакетних пропозицій. У разі зміни тривалості розрахункового періоду або порядку його визначення Оператор зобов'язаний не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до набрання чинності такими змінами оприлюднити відповідну інформацію у засобах масової інформації та/або на власному Вебсайті, а також повідомити Абонентів у доступний спосіб (зокрема шляхом надсилання SMS-, електронних повідомлень на електронну пошту, голосових повідомлень, тощо) із зазначенням змісту змін та дати їх запровадження.

7.8. Послуги надаються Оператором на умовах повної попередньої оплати, або на умовах післяплати, відповідно до обраних Абонентом послуг, тарифів, тарифних планів або пакетів послуг. Абонентам, що фінансиються з бюджету або мають пільги у відповідності до законодавства, послуги можуть надаватися на умовах післяплати. Срок оплати наданих послуг у такому випадку визначається Договором між Оператором та Абонентом.

7.9.Період дії послуг, пакетів послуг, строк дії тарифних планів, а також тарифні одиниці часу Оператор встановлює/змінює самостійно та окремо для кожного тарифного плану, послуг, пакетів послуг.

7.10.Абоненту у білінговій системі Оператора відкривається особовий рахунок з певним ідентифікаційним кодом для розрахунків за всі надані послуги. Особові рахунки відкриваються відповідно до кількості укладених договорів. Для ведення обліку обсягу наданих послуг Оператором застосовуються тільки повні тарифні одиниці в межах окремого сеансу зв'язку. Неповні тарифні одиниці тарифікації не підлягають.

7.11.Зміна Тарифного плану здійснюється Оператором на підставі звернення Абонента.

7.12.Оплата послуг проводиться в національній валюті. У разі установлення тарифу у іноземній валюті, розмір оплати визначається із застосуванням офіційного курсу гривні до відповідної іноземної валюти, встановленого Національним банком України на день надання послуги.

7.13.Розрахунки за послуги здійснюються на умовах договору про надання послуг. Умови розрахунків за послуги повинні бути деталізовані за видами оплат, що нараховуються кінцевому користувачу за отримані послуги. Оплата послуг здійснюється в готівковій чи безготівковій формі. Абонент має право оплатити послуги будь-яким доступним способом відповідно до законодавства. Абонент здійснює розрахунки з Оператором самостійно або через суб'єктів, що відповідно до законодавства мають право приймати платежі.

7.14.Платежі можуть здійснюватися:

7.14.1.безготівковим перерахуванням коштів на рахунок Оператора, зазначений у Договорі;

7.14.2.готівкою через каси та відділення банків або платіжні системи;

7.15.Якщо оплата здійснюється на підставі рахунку Оператора, відомості у графі платіжної інструкції (квитанції тощо) «призначення платежу» мають відповідати відомостям, зазначеним у відповідному рахунку Оператора. Зазначення інших відомостей не гарантує своєчасного зарахування сплачених Абонентом коштів на особовий рахунок Абонента.

7.16.Абонент має право на отримання рахунку у друкованому чи електронному вигляді (спосіб доставки розрахункових документів та розшифровок вказується при укладанні Договору і може бути змінено за заявою Абонента). Розрахункові документи у електронному вигляді Оператор надсилає електронною поштою на вказану Абонентом адресу. Обмін рахунками, податковими накладними, актами приймання-передачі наданих послуг та іншими документами з Абонентом, який є суб'єктом господарювання, здійснюватиметься в формі електронних документів з дотриманням положень Законів України «Про електронні довірчі послуги» та «Про електронні документи та електронний документообіг». Електронні документи направляються Оператором Абоненту з використанням адреси електронної пошти, наданої Абонентом.

7.17.При наближенні розміру Авансового платежу до мінімального рівня, Оператор інформує Абонента, який отримує послуги на умовах повної передоплати, про необхідність внесення наступного Авансового платежу і про скорочення переліку послуг у разі виникнення заборгованості. Скорочення переліку послуг відбувається в момент, коли баланс особового рахунку Абонента становить менше 0,00 грн. або коли розмір абонентної плати, що підлягає списанню (сплаті) на початку розрахункового періоду, перевищує залишок на особовому рахунку Абонента.

7.18.Оператор має право використовувати Авансові платежі Абонента для ліквідації існуючої заборгованості Абонента за надані

електронні комунікаційні послуги щодо усіх особових рахунків Абонента.

7.19.У випадку, якщо з будь-яких причин у Абонента, який отримує послуги на умовах передоплати, утворилася заборгованість за фактично отримані послуги (від'ємний баланс особового рахунку), Абонент зобов'язаний погасити таку заборгованість протягом 10 днів від дня отримання відповідного повідомлення від Оператора. Відновлення надання послуг відбувається після погашення такої заборгованості.

7.20.Моментом оплати електронних комунікаційних послуг вважається дата зарахування сплачених Абонентом коштів на його особовий рахунок.

7.21.При припиненні дії Договору Сторони здійснюють взаєморозрахунки протягом 30 днів. Взаєморозрахунки здійснюються згідно з остаточним рахунком, наданим Оператором.

7.22.У разі ненадання послуг, відмови Абонента від попередньо оплачених електронних комунікаційних послуг, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які Абонент не замовляв, повернення коштів Абоненту здійснюється на підставі його власної письмової заяви, поданої Оператору. У заявлі Абонент зазначає банківські реквізити, у відповідності до яких Оператор перераховує Абонентові належні йому грошові кошти. Перерахування залишку коштів в інший спосіб, на банківську картку третьої особи або видача їх готівкою не допускається.

7.23.Встановлені законодавством пільги з оплати електронних комунікаційних послуг надаються Абонентові з дня звернення до Оператора та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

7.24.Абонент, підключений на умовах письмового договору, може, у разі попереднього письмового волевиявлення, отримувати від Оператора такі облікові документи:

- 1) щомісячний рахунок, що є одночасно актом приймання-передачі наданих послуг;
- 2) податкові накладні (за необхідності, якщо Абонент є платником ПДВ).

При цьому Оператор складає податкову накладну в електронній формі та реєструє її в Єдиному реєстрі податкових накладних (ЄРПН) згідно з вимогами Податкового кодексу України. У разі зменшення суми компенсації вартості послуг, повернення авансу Абоненту, останній повинен зареєструвати в ЄРПН розрахунок коригування, складений Оператором, у строки, визначені законодавством. У разі збільшення суми компенсації вартості послуг або якщо коригування кількісних та вартісних показників у підсумку не змінює суму компенсації, розрахунок коригування до податкової накладної, складається та реєструється в ЄРПН Оператором у строки, визначені законодавством.

7.25.У разі несвоєчасної оплати наданих послуг у строк, визначений законодавством, договором, цими Умовами, Оператор має право:

- 1) нараховувати пеню в порядку, встановленому законодавством, договором та цими Умовами;
- 2) встановлення, зменшення або відміна граничного обсягу послуг, що надаються на умовах післяплати, та/або заборгованості з їх оплати (граничний ліміт);
- 3) скоротити перелік послуг або припинити їх надання, попередивши про це Абонента;
- 4) змінити порядок оплати, в тому числі надавати послуги на умовах попередньої оплати.

7.26.Оператор зобов'язаний повернути Абонентові невикористані кошти на підставі його звернення у разі:

- 1) ненадання замовлених послуг;
- 2) відмови Абонента від попередньо оплачених послуг, які він не отримав;
- 3) припинення (розірвання, закінчення строку дії) договору, крім випадків закінчення строку позовної давності;
- 4) надання послуг, які Абонент не замовляв;
- 5) настання інших випадків, визначених законодавством та договором, у строк та порядку, що встановлені договором.

7.27.У разі закінчення строку дії договору або його розірвання Абонент повинен здійснити розрахунок за отримані послуги, а Оператор - повернути Абонентові невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту письмового звернення Абонента;

7.28.Якщо Абонент отримував послуги знеособлено (анонімно) з використанням ідентифікаційної картки, він має право отримати невикористані кошти у разі звернення до Оператора протягом двох місяців після закінчення строку дії картки (припинення

надання послуг за абонентським номером). При цьому, повернення невикористаних коштів Абонентові, який отримує послуги знеособлено (анонімно), здійснюється на підставі його звернення за умови Ідентифікації Абонента в Оператора у порядку, встановленому НКЕК.

7.29.Повернення невикористаних коштів Абоненту-фізичній особі, яка уклала договір про надання електронних комунікаційних послуг в усній або письмовій формі та отримує електронні комунікаційні послуги на умовах індивідуального тарифного плану (не є корпоративним абонентом) та обслуговується на умовах попередньої (авансової) оплати, може бути здійснено з використанням платіжних послуг фінансових установ.

7.30.На період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом одного року після його припинення або скасування максимальна сума повернення невикористаних коштів протягом одного календарного місяця становить не більше ніж 37 відсотків розміру мінімальної заробітної плати, встановленої на дату повернення невикористаних коштів. Після спливу строку в 1 рік, зазначеного в абзаці першому цього пункту, максимальна сума повернення невикористаних коштів протягом одного календарного місяця визначатиметься окремо. При визначенні максимальної суми повернення враховуватиметься необхідність недопущення віднесення таких операцій до обмежених платіжних послуг, з урахуванням лімітів для обмежених платіжних послуг, встановлених Законом України «Про платіжні послуги».

7.31.Максимальна кількість операцій з повернення невикористаних коштів на електронний платіжний засіб (платіжну картку) протягом одного календарного місяця становить 5 разів на місяць;

7.32.Абоненти можуть ініціювати повернення невикористаних коштів з використанням платіжних послуг фінансових установ лише після спливу 8 календарних днів з моменту Активації чи заміни R-UIM-картки або зміни тарифного плану, включно з днем Активації чи заміни R-UIM-картки або зміни тарифного плану;

7.33.Повернення невикористаних коштів з використанням платіжних послуг фінансових установ здійснюється виключно на електронний платіжний засіб (платіжну картку) на підставі звернення Абонента та за умови його Ідентифікації в Оператора у порядку, встановленому НКЕК;

7.34.За особистим зверненням Абонента, з урахуванням технічної можливості електронної комунікаційної мережі Оператора, нарахована до сплати suma за надані послуги розшифровується безоплатно тільки за період надання послуг, до якого Абонент має претензії, із зазначенням номера, якого викликав Абонент, виду, обсягу наданих послуг, часу початку і закінчення їх надання, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку. Електронні комунікаційні послуги, які надаються знеособлено (анонімно), розшифровці не підлягають.

7.35.Якщо Абонент має більше ніж один номер кінцевого (термінального) обладнання, дані щодо сум нарахувань за кожним номером зазначаються окремо в рахунку, у додатку до нього, або надсилаються окремим рахунком, відповідно до умов укладеного договору.

7.36. Дзвінки, які є безоплатними для Абонента, що здійснює виклик, включаючи дзвінки до екстрених служб, у рахунку не відображаються.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

8.1. У випадку порушення Абонентом умов пункту 5.4.4 та/або невнесення (внесення не в повному обсязі) плати за підключення кінцевого обладнання, термін виконання Оператором робіт з підключення відкладається до виконання Абонентом своїх зобов'язань.

8.2. У випадку порушення Абонентом терміну внесення плати за підключення кінцевого обладнання понад 10 (десять) календарних днів, Оператор має право відмовитись від Договору.

8.3. 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. Нарахування пені здійснюється протягом всього часу існування заборгованості Абонента перед Постачальником (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 включені суми пені до суми наступної оплати за Послуги, сума пені зазначається у деталізованій інформації про нараховану до сплати суму окремим рядком.

8.4. Скорочення переліку послуг Абоненту у випадках, передбачених Договором, цими Правилами або чинним законодавством, та/або припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати існуючої заборгованості та/або пені.

8.5. Абонент визнає, що Оператор не несе відповідальність за погіршення якості телефонного зв'язку, якщо ці порушення виникли не з його вини, а також у випадку самостійної зміни Абонентом місця установки кінцевого обладнання. У разі невиконання Абонентом технічних вимог, викладених у пункті 3.3.2 цих Правил, Оператор не несе відповідальність за своєчасне та якісне надання електронних комунікаційних послуг.

8.6. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за Договором, якщо це невиконання стало наслідком форс-мажорних обставин (обставин нездоланності сили), що виникли в період дії Договору. Настання форс-мажорних обставин збільшує термін виконання зобов'язань за Договором на період їхньої дії.

8.7. Питання відшкодування завданих Абонентові фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання Оператором обов'язків за Договором вирішуються в судовому порядку.

8.8. Строк позовної давності щодо вимог про стягнення пені встановлюється у 3 роки.

8.9. У разі, якщо Оператор не може виконати інсталаційні роботи внаслідок дій або бездіяльності Абонента (відсутність доступу у приміщення, у якому повинні виконуватися інсталаційні роботи, невідповідність такого приміщення умовам надання Послуг або умовам використання обладнання, що встановлюється Оператором (вологість, пожежна небезпека тощо), ненадання Абонентом вихідних даних (конфігурації), тощо), Оператор має право відмовитися від виконання інсталаційних робіт та вимагати від Абонента відшкодування збитків, понесених Оператором у зв'язку з неможливістю виконання/закінчення інсталаційних робіт.

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

8.11. За неналежне виконання зобов'язань Оператором, відповідальність Оператора 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 неналежне виконання зобов'язань Оператором.

## **9. ЗАХИСТ ПРАВ, ВИРИШЕННЯ СПОРІВ**

9.1. 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 (Оператора);
- регуляторного органу;
- суду;
- інших органів державної влади відповідно до компетенції.

9.2. Оператор забезпечує розгляд звернень Абонентів та усунення порушень вимог законодавства та/або договору про надання послуг з урахуванням вимог Законів України «Про електронні комунікації», «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», інших нормативно-правових актів.

9.3. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши Оператору, або з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також адресу, на яку необхідно надати відповідь на заяву. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі, якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання, чи вимоги.

9.4. У разі незгоди з рішенням або бездіяльністю Оператора, Абонент має право звернутися до:

- НKEK - nkek.gov.ua;

- Держпродспоживслужби - dpss.gov.ua;
- Антимонопольного комітету України - amcu.gov.ua;
- Уповноваженого Верховної Ради з прав людини - ombudsman.gov.ua;
- Уповноваженого із захисту державної мови - tjava-ombudsman.gov.ua;
- Суду.

9.5. Абонент має право звернутися до регуляторного органу з приводу врегулювання спору із Оператором з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг. Порядок подання Абонентами (Споживачами) звернень та врегулювання спорів встановлюється регуляторним органом відповідно до вимог законодавства.

9.6. Судовий порядок вирішення спорів здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

## **10.ІНШІ УМОВИ**

10.1. Благодійні електронно-комунікаційні повідомлення здійснюються з урахуванням вимог Закону України «Про електронні комунікації» та Правил №761.

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

10.3. Питання, які неврегульовані даними Умовами, можуть деталізуватися окремими документами, які розміщені на офіційному сайті Оператора, а за їх відсутності, вирішуються відповідно до вимог чинного законодавства України.

## **11. Контакти Оператора-ПрАТ «Телесистеми України»:**

Місце знаходження: 02154, м. Київ, Русанівський бульвар, 7

ЄДРПОУ: 22599262

Поштова адреса: 49000, м. Дніпро, вул. Князя Володимира Великого, 7-А;

Чат в Telegram або Viber з номером 0927170717;

Контактні телефони: 0445060506, 0927170717, 0567170717 (за тарифами Операторів зв'язку);

Електронна поштова скринька: info@people.net.ua

Офіційний сайт: [www.peoplenet.ua](http://www.peoplenet.ua)