

# Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг

## 1. Загальна частина

1.1. Ці Правила розроблено з урахуванням вимог [Конституції України](#), [Закону України «Про захист прав споживачів»](#), [Цивільного кодексу України](#), [Господарського кодексу України](#), [Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 року № 295](#) (далі Правила), [рішення НКРЗІ від 29.1.2012 року № 624 «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг»](#), [наказу Держспецзв'язку від 28.12.2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів»](#), інших нормативно-правових актів у сфері телекомунікацій.

1.2. Ці Правила регулюють відносини між товариством з обмеженою відповідальністю «Телерадіокомпанія «Глухів»» як оператором, провайдером телекомунікацій (далі – оператор, провайдер) та необмеженим колом споживачів послуг (далі – споживачі, абоненти) і є публічною пропозицією (офертою) щодо укладення договору.

1.3. У цих Правилах терміни вживаються у значеннях, передбачених ст.1 ЗУ [«Про телекомунікації»](#), п.3 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених [постановою КМУ від 11.04.2012 року № 295](#).

1.4. У разі внесення змін до законодавства, що регулює правовідносини у сфері телекомунікацій, ці Правила застосовуються з урахуванням таких змін.

## 2. Укладення договору

2.1. Оператор, провайдер оприлюднює ці Правила, а також найменування послуг та ціну (тарифи, тарифні плани) на них на власному веб-сайті, а також у місцях продажу послуг.

2.2. Споживач приймає пропозицію (акцепт) щодо укладення договору на надання оператором, провайдером телекомунікаційних послуг шляхом подання операторові, провайдерові заяви (додаток 2).

Заява обов'язково повинна містити наступні дані:

- повне найменування оператора, провайдера, його юридичну адресу;
- повне найменування споживача – юридичної особи або повні прізвище, ім'я, по-батькові фізичної особи;
- адресу місцезнаходження юридичної або фізичної особи;
- код ЄДР юридичної особи чи фізичної особи-підприємця або ідентифікаційний номер фізичної особи;
- інформацію про споживача (за наявності) щодо групи інвалідності усіх категорій (для 1, 2-гої груп), №, дату, ким видане посвідчення;
- номер телефону та/або електронної пошти споживача;
- найменування послуги, та ціну обраного споживачем тарифу, тарифного плану;
- перелік телепрограм (для послуг кабельного телебачення);
- значення показників якості послуг з доступу до Інтернету (для Інтернет-послуг);
- застереження споживача щодо обробки персональних даних;
- дату подання (надіслання) заяви та підпис споживача.

До заяви обов'язково додаються:

- 1) копії 1-2,11 сторінок паспорту споживача.

Інші копії сторінок паспорту (3-6 та 12-16) надаються у разі вклеєння нової фотокартки або зміни місця проживання споживача;

2) копія довідки податкового органу про присвоєння ідентифікаційного номера ДРФО – платника податків;

3) копію посвідчення (за наявності) інваліда усіх категорій (для 1, 2-гої груп);

4) заява власника (співвласника) приміщення (квартири, будинку та ін..) довільної форми про згоду з укладенням споживачем договору з оператором, провайдером на отримання телекомунікаційних послуг ( у разі отримання послуг у найманому споживачем приміщенні).

2.3. Договір між оператором, провайдером та споживачем вважається укладеним з моменту отримання оператором, провайдером заяви споживача, що відповідає вимогам п.2.2 цих Правил та її реєстрації (присвоєння номеру) працівником, уповноваженим наказом оператора, провайдера.

2.4. Копія заяви споживача, з відміткою працівника оператора, провайдера про реєстрацію (присвоєння номеру) договору, надається споживачеві.

### **3. Кінцеве обладнання**

3.1. Підключення кінцевого обладнання до телекомунікаційної мережі здійснюється оператором, провайдером за наявності технічної можливості.

3.2. Кінцеве та/або інше обладнання споживача, яке підключається до телекомунікаційної мережі оператора, провайдера, повинно мати, виданий в установленому порядку, документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

3.3. У разі надання послуг, які передбачають підключення кінцевого обладнання в приміщенні, договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення.

У разі підключення кінцевого обладнання в квартирі або іншому житловому приміщенні договір з їх наймачем (орендарем) укладається за наявності письмової згоди власника квартири або приміщення.

Встановлення (підключення до телекомунікаційної мережі) кінцевого обладнання здійснюється у погоджений з абонентом день і час, як правило, за його безпосередньої присутності. При цьому проводиться перевірка справності такого обладнання.

### **4. Права, обов'язки та відповідальність споживачів**

4.1. Споживачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на:

- 1) державний захист своїх прав;
- 2) вільний доступ до послуг;
- 3) безпеку послуг;
- 4) вибір оператора, провайдера. Припинення договору з оператором, провайдером здійснюється у порядку, передбаченому цими Правилами та законодавством;
- 5) вибір виду та кількості послуг;
- 6) безоплатне отримання від оператора, провайдера інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг;
- 7) своєчасне і якісне одержання послуг;
- 8) отримання від оператора, провайдера відомостей щодо наданих послуг;
- 9) обмеження оператором, провайдером доступу споживача до окремих видів послуг на підставі його письмової заяви;
- 10) повернення від оператора, провайдера невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених цими Правилами та іншими нормативними актами;
- 11) відмову від послуг у порядку, встановленому договором;
- 12) відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання оператором, провайдером обов'язків, передбачених договором чи законодавством;
- 13) оскарження неправомірних дій оператора, провайдера шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- 14) відмову від оплати послуги, яку вони не замовляли;
- 15) отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої послуги;

- 16) перенесення місця отримання послуг;
- 17) вибір послуг, що надаються оператором, провайдером;
- 18) отримання від оператора, провайдера інформації про зміну умов надання послуги і тарифів на її надання;
- 19) вибір тарифу, тарифного плану, встановленого оператором, провайдером. При цьому зміна виду послуги та тарифу (тарифного плану) на неї здійснюється оператором, провайдером протягом місяця з дня подання (надіслання) йому заяви;
- 20) припинення оператором, провайдером надання послуг, які вони не замовляли, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, спаму;
- 21) блокування, на підставі відповідної заяви, доступу до певних мереж та послуг (за наявності технічної можливості);
- 22) захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством;
- 23) несплату абонентної плати за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання послуг у разі порушення оператором, провайдером граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини споживачів, з дати реєстрації оператором, провайдером відповідної заяви (усної чи письмової);
- 24) доступ до засобів та служб, які призначені для полегшення і забезпечення зв'язку з людьми з обмеженими фізичними можливостями (за наявності технічної можливості);
- 25) отримання безоплатної консультаційної допомоги оператора, провайдера з питань замовлення та отримання послуг, що ним надаються;
- 26) зміну переліку послуг (пакетів послуг), тимчасове припинення або припинення надання послуг у порядку, встановленому цими Правилами, договором та актами законодавства, що регулюють відносини у сфері телекомунікацій;
- 27) безоплатне вилучення (повністю або частково) відомостей про них з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб оператора, провайдера.

4.2. Споживачі мають інші права, визначені законодавством.

4.3. Споживачі зобов'язані:

- 1) дотримуватися вимог цих Правил;
- 2) використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності;
- 3) не допускати використання їх кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 4) не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;
- 5) не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;
- 6) виконувати умови договору, в тому числі своєчасно оплачувати отримані послуги;
- 7) надавати операторові телекомунікацій достовірну інформацію, необхідну для укладення договору;
- 8) дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим обладнанням;
- 9) утримувати абонентську проводку в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцеве обладнання у справному стані;
- 10) повідомляти на запит оператора, провайдера тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг;
- 11) 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;
- 12) не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;
- 13) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

4.4. За порушення вимог законодавства щодо порядку отримання послуг споживач несе відповідальність згідно із законом та цими Правилами.

У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини споживача, та завдання збитків з його вини, витрати оператора телекомунікацій, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються споживачем у порядку, встановленому законом.

Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини споживача оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником оператора, провайдера телекомунікацій та споживачем, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови споживача від підписання акта він підписується не менш як двома представниками оператора, провайдера.

## **5. Права, обов'язки та відповідальність оператора, провайдера**

5.1. Оператор, провайдер має право на:

1) відключення на підставі рішення суду кінцевого обладнання, якщо воно використовується абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки;

2) визначення та зміну переліку послуг;

3) скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання відповідно до [Закону України "Про телекомунікації"](#);

3) непідключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання у разі його невідповідності вимогам, встановленим цими Правилами та законодавством;

4) визначення порядку оплати і форми розрахунків за послуги (на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати).

5.2. Оператори, провайдери мають інші права, передбачені законодавством та договором.

5.3. Оператори, провайдери зобов'язані:

1) забезпечувати правильність застосування тарифів;

2) вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність, зберігати записи про надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;

3) першочергово надавати послуги підрозділам Міноборони, СБУ, Служби зовнішньої розвідки, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації, МВС, МНС, Держприкордонслужби, Держмитслужби;

4) оприлюднювати тарифи на послуги не пізніше ніж за один місяць до їх введення;

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

6) надавати послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, договору, умов надання послуг з додержанням вимог цих Правил та інших актів законодавства;

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

8) своєчасно надавати споживачам вичерпну інформацію, необхідну для укладення договору, а також про надання та отримання послуг відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;

9) у разі надання послуги з доступу до Інтернету:

- забезпечити споживачам швидкість доступу, визначену договором або законодавством;

- забезпечити спостереження за функціонуванням технічних засобів та можливість відстеження значень показників якості послуг;

10) використовувати сертифіковані на відповідність вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій автоматизовані системи розрахунків за послуги;

11) здійснювати на вимогу споживача протягом строку позовної давності, повернення невикористаних з особового рахунка абонента коштів у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору;

12) вживати, відповідно до законодавства, заходи із забезпечення захисту відомостей про споживача, отриманих під час укладання договору, надані чи замовлені ним послуги, іншої інформації з обмеженим доступом;

13) не розповсюджувати спам;

14) попереджати споживачів про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами, договором та актами законодавства;

15) інформувати споживачів про ремонтні роботи на телекомунікаційних мережах, а також інші випадки перерви у роботі телекомунікаційних мереж та орієнтовні строки відновлення надання послуг;

16) усувати пошкодження телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в строки, визначені Адміністрацією Держспецзв'язку;

17) направляти за викликом споживача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг, своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та пред'являти його споживачеві;

18) надавати споживачеві безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб;

19) оприлюднювати інформацію про якість послуг відповідно до законодавства (виключно оператори);

20) обмежувати можливість отримання споживачем послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми шляхом тимчасового припинення надання послуг (за наявності технічної можливості);

21) стягувати плату за фактичний час отримання споживачем послуг;

22) забезпечувати за письмовим зверненням споживача обмеження доступу до певних послуг (за наявності технічної можливості обладнання);

23) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

5.2. За ненадання або неналежне надання послуг оператор, провайдер несе перед споживачем відповідальність, в тому числі майнову, відповідно до закону та договору.

У разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ абонента до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання абонентом відповідної заяви, плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад п'ять діб - оператор, провайдер несе відповідальність згідно із [Законом України "Про телекомунікації"](#).

Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого обладнання абонента, що сталося з вини оператора, провайдера, здійснюються оператором, провайдером відповідно до законодавства.

Питання щодо відшкодування завданих споживачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання оператором, провайдером обов'язків, передбачених законодавством та договором, вирішуються в судовому порядку.

5.3. Оператор, провайдер не несе відповідальності перед споживачем за ненадання або неналежне надання послуг у разі:

1) використання споживачем кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею оператора, або порушення вимог інструкції виробника з використання кінцевого обладнання;

2) несанкціонованого втручання у роботу телекомунікаційних мереж, пошкодження абонентської проводки або лінії, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд;

3) дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо);

4) вини споживача в інших випадках, встановлених законом.

5.4. Оператор, провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікацій.

## **6. Захист інформації про споживача**

6.1. Оператор, провайдер відповідно до законодавства забезпечує збереження відомостей про абонента, отриманих під час укладання договору, а також про надання послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передачі інформації тощо, і несе відповідальність за їх схоронність.

6.2. Оператор, провайдер у порядку, встановленому законодавством, створює та використовує бази даних, що необхідні для надання послуг і містять відомості, надані абонентом під час укладання договору, та забезпечує захист і нерозголошення інформації з обмеженим доступом.

Персональні дані абонентів можуть оброблятися з метою надання послуг, забезпечення виконання зобов'язань за договором.

6.3. Інформація про надані послуги може бути надана абонентові, з кінцевого обладнання якого отримувалися послуги, його законному представникові, а також іншим особам за письмовою згодою абонента чи відповідно до закону.

6.4. Дані про місцезнаходження кінцевого обладнання абонента не можуть передаватися оператором, провайдером без його згоди третім особам, крім випадків, встановлених законом.

6.5. Інші питання щодо захисту персональних даних абонента регулюються [Законом України “Про захист персональних даних”](#).

### **7.1. Надання споживачеві інформації про послуги**

7.1. Оператор, провайдер безоплатно доводить, способами встановленими цими Правилами або актами законодавства, до відома абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:

- 1) зміну умов надання послуг;
- 2) зміну тарифів, тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються споживачеві;
- 3) тимчасове припинення надання послуг (крім випадків виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, пошкодження телекомунікаційних мереж) із зазначенням орієнтовних строків та/або умов поновлення надання послуг;
- 4) скорочення переліку послуг, припинення їх надання;
- 5) припинення діяльності з надання послуг;
- 6) інші відомості відповідно до законодавства та умов договору.

7.2. Оператор, провайдер зобов'язаний здійснювати через місцеві засоби масової інформації, або у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, або на своєму веб-сайті, або через довідково-інформаційні, сервісні служби, або в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування споживачів про:

- 1) впровадження нових послуг;
- 2) впровадження/зміну тарифів на послуги;
- 3) виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до тимчасового скорочення переліку послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;
- 4) тимчасове припинення надання 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;
- 5) умови отримання або припинення надання послуг у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);
- 6) інші відомості відповідно до законодавства та договору.

7.3. Оператор, провайдер зобов'язаний на вимогу споживача, безоплатно в порядку, встановленому законодавством, повідомляти про надані йому послуги, в тому числі їх обсяг та вартість, іншу інформацію відповідно до цих Правил, інших актів законодавства та договору.

## **8. Скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання**

8.1. Скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання може здійснюватися за ініціативою споживача або оператора, провайдера відповідно до цих Правил та актів законодавства.

8.2. Скорочення переліку послуг, припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених споживачем, здійснюються за зверненням споживача чи ініціативою оператора, провайдера у випадках та порядку, визначених цими Правилами та іншими актами законодавства.

8.3. Оператор, провайдер здійснює тимчасове припинення надання послуг, за заявою споживача, відповідно до цих Правил, на строк, зазначений у заяві, але не більш як один рік. При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою споживача. Оператор, провайдер може тимчасово припинити надання послуг з власної ініціативи в разі:

1) наявності заборгованості з оплати послуг понад один місяць (а для інвалідів 1,2 групи всіх категорій, виключно щодо послуг кабельного телебачення, якщо заборгованість перевищує розмір трьох мінімальних пенсій), а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та цих Правил;

2) досягнення граничної суми коштів, визначеної договором;

3) виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання послуг;

4) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

5) виявлення несанкціонованого втручання споживача в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж оператора або технічних засобів телекомунікацій провайдера;

6) встановлення факту розсилання споживачем спаму.

Тимчасове припинення надання послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений цими Правилами та законодавством.

Після погашення споживачем заборгованості з оплати послуг, надання яких тимчасово припинено, а також оплати робіт з підключення до телекомунікаційної мережі, оператор, провайдер протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує трьох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.

Для прискорення відновлення надання послуг абонент може особисто повідомити службі розрахунків про проведену оплату, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

За час, протягом якого послуги не надавалися з вини абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі.

У разі тимчасового припинення, більш ніж на добу, надання послуг у випадках, передбачених підпунктами 3 і 4 цього пункту, абонентна плата не нараховується.

8.4. Припинення надання послуг (послуги) може здійснюватися оператором, провайдером у разі припинення відповідно до законодавства дії договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених абонентом:

1) за письмовою заявою абонента у строк, що не перевищує одного календарного місяця з моменту отримання оператором заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві;

2) за ініціативою оператора, провайдера у разі:

- непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, встановлений цими Правилами або зазначений у попередженні оператора, провайдера;

- зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення споживачем вимог цих Правил;

- порушення умов договору;

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

У разі припинення надання послуг із застосуванням кінцевого обладнання, наданого в користування споживачеві оператором, провайдером на час дії договору, споживач зобов'язаний повернути обладнання протягом трьох днів з моменту коли йому стало (могло бути) відомо про припинення договору.

8.5. Оператор, провайдер має право відключати в порядку, встановленому законодавством, кінцеве обладнання абонента:

- 1) на підставі рішення суду, якщо таке обладнання використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці;
- 2) у разі відсутності виданого в порядку, встановленому законодавством, документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;
- 3) в інших випадках, встановлених законодавством та цими Правилами.

## **9. Порядок оплати послуг**

9.1. Тарифи на телекомунікаційні послуги, а також роботи з підключення до телекомунікаційної мережі, встановлюються оператором, провайдером самостійно.

Оператор, провайдер встановлює та пропонує, на вибір споживача, тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (пакет) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).

Інформація про вартість послуги, яка оприлюднюється, включає в себе відомості про податок на додану вартість та інші обов'язкові збори (платежі) відповідно до законодавства.

Вартість послуги зазначається у разі застосування:

- тарифів, що залежать від обсягу послуги, - за одну тарифну одиницю;
- тарифів, що передбачають необмежене отримання чи передачу інформації, - за інтервал часу, протягом якого можливе таке отримання чи передача.

У межах різних тарифних планів залежно від переліку (пакету) та обсягу послуг можуть встановлюватися різні тарифи на однакові послуги.

У разі коли оператор, провайдер пропонує споживачам послуги з різними класами якості, на такі послуги встановлюються тарифи з урахуванням класів якості.

9.2. Оператор, провайдер у разі зміни тарифів, тарифних планів, які він встановлює самостійно, не пізніше ніж за один місяць до їх зміни, повідомляє абонентів про зміну тарифів, тарифних планів на послуги, шляхом надіслання інформації на електронні адреси абонентів або оприлюднення змінених тарифів, тарифних планів у місцевих засобах масової інформації та/або на своєму веб-сайті.

9.3. У разі встановлення оператором, провайдером мінімального та/або граничного строку дії тарифів, тарифних планів на послуги такі тарифи, тарифні плани повинні застосовуватися до завершення зазначеного строку.

9.4. Під час здійснення розрахунків оператор, провайдер не має права:

- 1) стягувати із споживача окрему плату за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, а також з усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, що виникло не з вини споживача;
- 2) стягувати плату за послугу, яку споживач не замовляв;
- 3) перетворювати внесені на особовий рахунок абонента кошти в бонуси, бали тощо.

9.5. Вартість послуг залежить від їх переліку, тарифів на них, умов оплати та обсягу наданих послуг, інших умов, визначених законодавством та Правилами (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.

9.6. Оплата послуг здійснюється в національній валюті, готівкою – до каси оператора, провайдера або безготівково - на рахунок оператора, провайдера.

9.7. Розрахунки за послуги здійснюються споживачами на умовах попередньої (авансової) оплати.



Споживачі здійснюють розрахунки з оператором, провайдером телекомунікацій самостійно або через суб'єктів господарювання, що відповідно до законодавства мають право приймати платежі.

9.8. Оператор, провайдер здійснює розрахунки за всі надані послуги з кожним абонентом окремо (у тому числі з використанням особового рахунка абонента, на якому ведеться облік нарахованих та сплачених коштів).

9.9. Споживач має право оплатити послуги будь-яким доступним способом відповідно до законодавства.

9.10. Абонент вносить плату до початку фактичного отримання послуги. Споживач зобов'язаний здійснювати оплату телекомунікаційних послуг до 25 числа місяця, що передуює місяцю, у якому будуть надаватися телекомунікаційні послуги.

Оператор, провайдер не може вимагати попереднього внесення абонентної плати або авансового платежу за послуги більш як за один розрахунковий період. Розрахунковим періодом є поточний календарний місяць.

Після закінчення розрахункового періоду здійснюється перерахунок коштів виходячи з вартості фактично наданих послуг. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду, вони переносяться на наступний період.

9.11. Списання оператором, провайдером частки невикористаних коштів з особового рахунка абонента, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків закінчення строку позовної давності щодо таких коштів.

9.12. За особистим зверненням споживача, з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі, нарахована до сплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована безоплатно тільки за той розрахунковий період, до якого споживач має претензії, із зазначенням виду послуг, часу початку і закінчення їх надання, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати.

9.13. Оператор, провайдер зобов'язаний повернути споживачеві невикористані кошти за його письмовою заявою у разі:

- 1) ненадання замовлених послуг;
- 2) відмови споживача 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 споживач не замовляв;
- 5) настання інших випадків, визначених законодавством та договором, у строк та порядку, що встановлені договором (Правилами).

Оператор, провайдер повинен забезпечити повернення невикористаних коштів у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення споживача.

9.14. У разі несвоєчасної оплати споживачем наданих йому послуг у строк, визначений цими Правилами або договором, оператор, провайдер має право:

- 1) нарахувати пеню;
- 2) скоротити перелік послуг або припинити їх надання;

9.15. У разі закінчення строку дії договору або його розірвання споживач повинен здійснити розрахунок за отримані послуги, а оператор, провайдер - повернути споживачеві невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту письмового звернення споживача.

9.16. Включення послуги здійснюється у строк, що не перевищує трьох днів, після здійснення споживачем передоплати послуги, а також оплати підключення.

## **10. Відповідальність**

10.1. За невиконання або неналежне виконання цих Правил (умов договору) Сторони несуть відповідальність згідно законодавства України та цих Правил.

10.2. За ненадання оплаченої послуги оператор, провайдер зобов'язаний відшкодувати споживачеві розмір оплаченої вартості ненаданої послуги.

10.3. На борг споживача перед оператором, провайдером нараховується пеня, яка обчислюється від вартості неоплачених послуг у розмірі облікової ставки НБУ, що діяла в період, за який нараховується пеня (відповідно до ст.36 [ЗУ «Про телекомунікації»](#)).

10.4. Сторони несуть іншу відповідальність передбачену [ЗУ «Про телекомунікації»](#) та іншими актами законодавства.

### **11. Обставини непереборної сили (форс-мажор)**

11.1. Сторони договору звільняються від відповідальності за невиконання (або неналежне виконання) своїх зобов'язань у випадку, якщо таке невиконання (або неналежне виконання) сталося внаслідок дії форс-мажорних обставин. Під форс-мажорними обставинами розуміються пожежі, землетруси, інші природні явища, стихійні лиха, дії третіх осіб, прийняття законодавчих актів та інші незалежні від Сторін обставини, які унеможливають своєчасне, повне та належне виконання Стороною своїх зобов'язань за даним Договором.

11.2. Виникнення форс-мажорних обставин перериває строки виконання зобов'язань на період, який дорівнює строку дії форс-мажорної обставини.

### **12. Вирішення спорів**

12.1. Спірні питання щодо виконання, зміни умов або розірвання договору вирішуються Сторонами шляхом переговорів або у суді.

### **13. Строк дії та порядок розірвання (зміни умов) договору.**

13.1. Договір укладений оператором, провайдером зі споживачем є безстроковим.

13.2. З моменту укладення договору, у порядку передбаченому цими Правилами, всі інші домовленості між сторонами вважаються припиненими.

13.3. Договір може бути розірваний в односторонньому порядку шляхом повідомлення про цю подію іншої сторони не пізніше ніж за один місяць до моменту такого розірвання.

### **14. Реквізити оператора, провайдера.**

**ТОВ «Телерадіокомпанія «Глухів»**

Місцезнаходження: вул. Києво-Московська, буд.38, оф.1, м. Глухів, Сумська область, 41400

Код ЄДРПОУ 31264424

МФО 3376643

Р/р 260063106 у ПАТ «Держощадбанк України»

Зареєстроване у реєстрі операторів (провайдерів) рішенням НКРЗ України від 16.12.10 № 579

Тел. (05444) 7-07-77, 7-04-40, (066)8181810

Е-mail: [office@trk.net.ua](mailto:office@trk.net.ua)

Сайт: [www.trk.net.ua](http://www.trk.net.ua)