

Умови та порядок надання послуги широкосмугового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці (надалі – фіксований зв'язок) ПрАТ «ВФ Україна»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Умови користування послугами широкосмугового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці (надалі – Умови користування) - загальноприйняті норми надання послуг (порядок та правила користування) широкосмугового доступу до мережі Інтернет (надалі – послуги фіксованого зв'язку, електронні комунікаційні послуги), що надаються ПрАТ «ВФ Україна» (надалі – Оператор). Умови користування регулюють відносини між Оператором та Абонентом, права та обов'язки сторін, порядок укладення та припинення дії Договору/Угоди, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо. Умови користування набирають чинності через 20 (двадцять) календарних днів з моменту їх затвердження та оприлюднення на сайті www.vodafone.ua.

1.2. Умови користування є невід'ємною складовою частиною укладеного між Оператором та Абонентом Договору/Угоди, що встановлюються та змінюються Оператором в односторонньому порядку, з обов'язковим попередженням Абонента про це не пізніше ніж за 20 (двадцять) календарних днів.

1.3. Визначення термінів:

Абонент – кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг/Оператором (надалі - Оператор).

Аванс – попередній грошовий внесок Абонента за послуги Оператора.

Абонентна плата – фіксований платіж, який встановлюється Оператором для Абонента за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання.

Абонентська проводка – частина абонентської лінії зв'язку від Кінцевого обладнання Абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільчої частини абонентської лінії Оператора (розподільчої коробки, кабельного ящика тощо). Вартість пакету послуг - це плата, яка встановлюється за користування Пакетом послуг за інтервал часу, протягом якого можливе таке користування згідно тарифного плану. В межах різних тарифних планах можуть застосовуватися різні тарифи на однакові послуги.

Відмова в обслуговуванні – відмова в обслуговуванні кінцевого (термінального) обладнання Абонента через вплив в комп'ютерну систему з наміром зробити комп'ютерні ресурси недоступними користувачам, для яких комп'ютерна система призначена.

Договір/Угода – правочин, укладений між Оператором та Абонентом, за яким Оператор зобов'язується на замовлення Абонента надати послуги, а Абонент – їх сплатити.

Додаткові послуги – послуги Оператора, які можуть надаватися Абоненту окремо від основних електронних комунікаційних послуг згідно з тарифами. До додаткових сервісів належать такі послуги Оператора: повторне підключення до мережі та/або послуги розважального, інформаційного характеру тощо.

Електронний підпис - засіб електронної ідентифікації високого рівня довіри, що використовується як ідентифікатор чітко визначеної фізичної чи юридичної особи, відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

Завдаток – грошова сума, яка сплачується Абонентом на підтвердження зобов'язань передбачених Договором/Угодою і на забезпечення його виконання, та може бути використана в рахунок оплати послуг, що будуть надані Оператором Абоненту відповідно до Договору/Угоди та, яка залишається у Оператора у разі припинення договірних відносин з вини Абонента до моменту використання суми завдатку.

Згода Абонента – волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Оператора.

Ідентифікаційна комунікаційна картка – засіб, який використовується для ідентифікації кінцевого обладнання Абонента в електронній комунікаційній мережі (SIM – картка, USIM-картка тощо). Кваліфікований електронний підпис (КЕП) - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа. КЕП за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису (печатки) у разі, якщо кваліфікований електронний цифровий підпис підтверджено з використанням кваліфікованого сертифіката відкритого ключа за допомогою надійних засобів цифрового підпису, під час перевірки використовувався кваліфікований сертифікат відкритого ключа, чинний на момент накладення електронного цифрового підпису.

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

Мережа Інтернет (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. Послуга повинна забезпечувати швидкість відповідно до показників та параметрів, встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для послуг фіксованого зв'язку становить 64 Кбіт/с. Вимірювання швидкостей здійснюється відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

Непродуктивний трафік - спрямування на електронну комунікаційну мережу оператора п'яти і більше викликів на хвилину, які мають нульову тривалість та не закінчуються наданням електронних комунікаційних послуг, що

призводить до непродуктивного використання каналної ємності та негативно впливає на якісні показники обслуговування трафіку.

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж – дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; непродуктивного трафіку.

Пакет послуг - це визначений тарифним планом перелік послуг, який має граничний термін дії, визначений цим тарифним планом. Оператор встановлює та пропонує на вибір абонента тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік послуг, а також термін їх дії. Інформація про пакети послуг, тарифи та тарифні плани міститься на Веб-сайті Оператора, та є доступною Абонентові на момент вибору тарифного плану та підключення до мережі Оператора.

Початок надання послуг – надання послуг здійснюється у разі укладення Договору/Угоди та їх оплати.

Припинення послуг за Договором/Угодою – остаточне припинення Оператором надання Абонентові однієї, кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії або умов Договору/Угоди, а також у випадках, передбачених законодавством.

Розрахунковий період – період, який визначається тарифним планом, протягом якого Абоненту надається Послуга. Початком періоду є момент фактичного підключення Абонента або списання абонплати за Послугу.

Рефайл – зміна виду трафіку з метою отримання максимального прибутку за рахунок його маршрутизації за іншою розрахунковою таксою.

Сервісний центр Оператора – центр обслуговування Абонентів, де послуги Абонентам надаються дистанційно, а також магазини Оператора та авторизовані дилерські магазини, де послуги надаються безпосередньо при звертанні Абонентів та потенційних клієнтів Оператора. Сервісний центр Оператора не здійснює технічне обслуговування та ремонт кінцевого (термінального) обладнання Абонента.

Скорочення переліку послуг – зупинення надання оператором послуг (послуги на період та у випадках, передбачених законодавством, із забезпеченням технічної можливості її (їх) надання абонентові.

Спам – умисне масове розсилання електронних, текстових та/або мультимедійних повідомлень без згоди (замовлення) Абонентів (спаму) на їх адреси електронної пошти або термінальне обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг (Оператора), пов'язаних з наданням ним електронних комунікаційних та/або інформаційних послуг, а також крім особистих повідомлень Абонентів, які не носять масового характеру та розсилаються з некомерційною метою.

Стартовий пакет - засіб, для замовлення та попередньої оплати послуг, який надає Абонентові можливість почати користуватися Послугами Оператора в межах визначеного активу такого засобу, та складається із SIM – картки та інших супутніх матеріалів.

Тариф – документ, у якому наводиться перелік, опис, вартість Послуг та Додаткових сервісів, що надаються Оператором. Інформація про пакети послуг, тарифи та тарифні плани міститься на Веб-сайті Оператора, та є доступною Абонентові на момент вибору тарифного плану та підключення до мережі Оператора.

Тарифний план – запропонована Абонентові пропозиція щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг. Інформація про пакети послуг, тарифи та тарифні плани міститься на Веб-сайті Оператора, та є доступною Абонентові на момент вибору тарифного плану та підключення до мережі Оператора.

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

1.4. Підпис Абонента свідчить про те, що Абонент ознайомлений Умовами користування, діючими тарифами, тарифними планами, інформація про які розміщена на Веб-сайті та в інформаційних матеріалах Оператора, умовами письмового Договору, законодавством у сфері електронних комунікацій та підтверджує, що інформація та документи, надані (надіслані) Абонентом, є достовірними і відповідають законодавству України та статутним документам.

1.5. Оператор підтверджує, що є платником податку на прибуток на загальних умовах за ставкою, згідно чинного законодавства.

1.6. ПрАТ «ВФ Україна» внесено до реєстру операторів, провайдерів електронних комунікацій за №1 від 09.01.2020р.

2. ВИМОГИ ЩОДО НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Умовами надання та отримання електронних комунікаційних послуг кінцевому користувачу є:

1) укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг та інших актів законодавства;

2) оплата замовленої кінцевим користувачем послуги фіксованого зв'язку, якщо інше не передбачено цим Законом або договором про надання електронних комунікаційних послуг.

2.2. Послуги надаються Абоненту на підставі цих Умов користування та укладеного з Оператором Договору/Угоди. При підписанні електронним цифровим підписом Абонент зобов'язаний використовувати електронний цифровий підпис з посиленням сертифікатом відкритого ключа, виданий акредитованим центром сертифікації ключів, застосовуючи надійний засіб електронного цифрового підпису чи кваліфікований електронний підпис, виданий кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг застосовуючи засіб кваліфікованого електронного підпису. Обмін електронними документами здійснюється з застосуванням положень Закону України «Про електронні довірчі послуги», інших актів законодавства.

2.3. Сторони домовилися, що Е-документи, які відправлені, завірені КЕП, мають повну юридичну силу, породжують права та обов'язки для Сторін, можуть бути ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВФ УКРАЇНА»

представлені до суду в якості належних доказів та визнаються рівнозначними документам, що складаються на паперовому носіїві. Підтвердження передачі документів (відправлення, отримання, тощо) вважається легітимним підтвердженням фактичного прийому-передачі таких документів уповноваженими особами Сторін і не вимагає додаткового доказування.

2.4. Сторони погоджуються, що використання засобів криптографічного захисту інформації (далі - ЗКЗІ), які реалізують шифрування і КЕП, достатньо для забезпечення конфіденційності інформаційної взаємодії Сторін щодо захисту від несанкціонованого доступу та безпеки обробки інформації.

2.5. Договір/Угода не може бути укладеним, якщо:

- вік Абонента – фізичної особи є меншим 18 років або Абонент у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним);
- Абонент має заборгованість перед Оператором за раніше надані будь-які послуги, що належним чином підтверджено документально;
- Абонент не надав необхідних для укладання Договору/Угоди завірених в установленому порядку копії документів, що підтверджують правовий статус, обов'язкові реквізити та повноваження осіб, що укладають Договір/Угоду (для юридичних осіб – довіреність, якщо не перша особа, для фізичних осіб – нотаріально завірена довіреність).

2.6. Для укладення Договору/Угоди Абонент надає Оператору такі документи та відомості:

2.6.1. Юридичні особи – резиденти, фізичні особи – підприємці (ФОП):

- відомість про держреєстрацію в ЄДР (повне найменування юридичної особи/ФОП, ідентифікаційний код юридичної особи/ФОП);
- паспорт громадянина України (ID – картка з електронним безконтактним носієм/ без електронного безконтактного носія, старого зразку), що засвідчує особу власника, та підтверджує громадянство України;
- довіреність та паспорт представника юридичної особи/ФОП.

2.6.2. Юридичні особи – нерезиденти:

установчі документи, легалізовані в установленому законом порядку - нотаріально завірених або апостильованих (залежно від країни), можливі наступні документи:

- відомості про держреєстрацію в ЄДР (повна найменування юридичної особи, ідентифікаційний код юридичної особи);
- документ про відсутність заборгованості стосовно сплати податків та інших реєстраційних платежів;
- довіреність та паспорт представника юридичної особи.

2.6.3. Фізичні особи – резиденти:

діючий закордонний паспорт громадянина України або діючий паспорт громадянина України:

- паспорт громадянина України (ID – картка з електронним безконтактним носієм/ без електронного безконтактного носія, старого зразку);
- паспорт громадянина України, до якого внесені дані про місце реєстрації в АРК «Крим» з обов'язковою довідкою про взяття на облік особи, що

переміщується з тимчасово окупованої території України або району проведення антитерористичної операції;

- тимчасове посвідчення, що підтверджує особу громадянина України (видається в разі втрати паспорта громадянина України);
- посвідчення біженця (для біженців);
- довідка про присвоєння ідентифікаційного номеру;

2.6.4. Фізичні особи – нерезиденти:

- діючий паспорт громадянина іноземної держави з відміткою про реєстрацію іноземного громадянина в пункті пропуску через державний кордон України (з терміном дії візи не менше 6 місяців) або імміграційна картка, або довідка з прикордонної служби, а для особи без громадянства – посвідка на тимчасове (постійне) проживання в Україні;
- відомості про місце проживання (поштову, електронну адресу) в Україні на постійній або тимчасовій основі;
- відомості про контактний телефон в Україні.

2.6.5. Закордонні дипломатичні представництва (посольства, консульства) надають довідку про акредитацію в Міністерстві закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання Договору/Угоди.

2.7. Якщо обставини (наявність заборгованості за раніше надані Оператором телекомунікаційні послуги), які суперечать умовам укладення Договору/Угоди, виявлені після набрання ним чинності, Оператор має право призупинити дію Договору/Угоди в односторонньому порядку до сплати Абонентом такої заборгованості.

2.8. Надання послуг Абонентам розпочинається після підписання Договору.

2.9. Укладаючи Договір\Угоду Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору/Угод до нього та Умов користування, затверджених Оператором та оприлюднених на офіційному веб-сайті Оператора.

2.10. Договір/Угода/Публічний договір укладається за умови ознайомлення кінцевого користувача з усією необхідною йому інформацією, передбаченою законодавством на час укладення договору, та попереднього отримання кінцевим користувачем пропозиції щодо такого укладення.

2.11. Термін дії Договору визначається самим Договором, цими Умовами користування, умовами тарифів/Тарифних планів. Договір може бути розірваний достроково кожною із сторін у випадках, прямо передбачених самим договором, правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, цим Законом, в інших випадках, визначених законодавством.

2.12. Оператор повідомляє Абонентів не пізніше ніж за 20 (двадцять) календарних днів до будь-якої зміни умов Договору/Угоди/Публічного договору і одночасно інформують їх про право розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови. Право на розірвання договору здійснюється протягом двадцяти календарних днів після такого повідомлення.

2.13. Порядок укладання договорів:

2.13.1. Послуги надаються на підставі укладеного Договору та замовлених Абонентом Послуг. Договір укладається за умови відсутності заборгованості абонента перед ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» та згоди з цими Умовами на строк з чітко ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВФ УКРАЇНА»

зазначеною датою початку дії Договору та строками дії, або до настання певної події (отримання однією із Сторін письмової заяви про припинення дії Договору та / або про відмову від отримання Послуг, тощо). Надання ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» певних видів електронних комунікаційних послуг в обсягах та кількості, замовлених Абонентом, за встановленими значеннями показників якості та їх оплата Абонента - є предметом Договору.

2.13.2. Для підключення послуг та тарифного плану Абонент звертається наступним шляхом:

- через сайт www.vodafone.ua;
- за контактним номером 0 800 400 111
- до магазинів Vodafone www.vodafone.ua/support/search-shop

повідомивши при цьому адресу, за якою необхідно надати Послугу та обраний тарифний план.

2.13.3. ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги та повідомляє Абонента про результати перевірки.

2.13.4. За наявності технічної можливості надання Послуги ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» та Абонент узгоджують спосіб та зручний час підключення Послуги та Кінцевого обладнання.

ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» здійснює підключення Послуги Абоненту після виконання дій, зазначених в п. 2.1. цих Умов.

2.13.5. Після перевірки особи Абонента (останній повинен пред'явити засвідчені копії документів, зазначених в п 2.1 цих Умов) та закінчення робіт з підключення, ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» в присутності Абонента перевіряє працездатність Послуги.. Після цього ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» та Абонент підписують Договір та/або Наряд на підключення (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців) та/або Акт прийому-передачі Кінцевого обладнання (для фізичних осіб), які є невід'ємною частиною Договору. Наряд на підключення

Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту першого успішного використання Послуги. Факт першого успішного використання Послуги вважається фактичне використання абонентом пакету послуг фіксованого та мобільного доступу до мережі Інтернет та/або мобільного зв'язку .

3. ПРАВА АБОНЕНТА

3.1. Абоненти під час замовлення та/або отримання електронних комунікаційних послуг мають право на:

- 1) вільний доступ до електронних комунікаційних послуг;
- 2) вільний вибір виду та кількості електронних комунікаційних послуг, які пропонуються Оператором, у тому числі на отримання за наявності технічної можливості окремої електронної комунікаційної послуги (не в складі пакета послуг);
- 3) безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання електронних комунікаційних послуг;

- 4) своєчасне і якісне одержання електронних комунікаційних послуг на умовах, визначених Договором/Угодою/Публічним договором;
- 5) отримання від Оператора наявних відомостей щодо наданих електронних комунікаційних послуг у порядку, визначеному законодавством;
- 6) відмову від електронних комунікаційних послуг у порядку, встановленому договором про надання електронних комунікаційних послуг;
- 7) відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених договором про надання електронних комунікаційних послуг чи законодавством;
- 8) оскарження неправомірних дій Оператором шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів;
- 9) відмову від оплати електронної комунікаційної послуги, яку вони не замовляли;
- 10) отримання інформації щодо можливості та порядку відмови від замовленої електронної комунікаційної послуги;
- 11) безоплатне отримання від Оператора рахунків за надані електронні комунікаційні послуги. За особистим зверненням Абонента з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого Абонент має претензії, із зазначенням номера, якого викликав Абонент, виду послуги, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.
- 12) інші права, визначені законодавством України та договором про надання електронних комунікаційних послуг.

3.2. Зміна тарифу/Тарифного плану/пакету послуг відбувається за бажанням Абонента у будь-який робочий день місяця, за винятком останнього календарного дня місяця. Вартість такої зміни визначається чинними тарифами Оператора.

4. ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

4.1. Абоненти зобов'язані дотримуватися правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, зокрема:

- 1) оплачувати замовлені та отримані електронні комунікаційні послуги, у тому числі абонентську плату та вартість пакетів послуг;
- 2) використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність;
- 3) не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 4) не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіобладнання,

ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;

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

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

7) не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, ідентифікатора кінцевого обладнання та/або програмування ідентифікаційних карток;

8) надавати Оператору свої достовірні дані у системі обліку та виконувати умови договору про надання електронних комунікаційних послуг, у тому числі своєчасно оплачувати електронні комунікаційні послуги;

9) до початку користування будь-якою послугою, що не замовлялась Абонентом раніше, ознайомитись з тарифами та умовами її надання на сайті www.vodafone.ua. Фактичне використання Абонентом тієї чи іншої послуги означає його згоду на отримання відповідних послуг;

10) у разі неодержання рахунків до 15 числа місяця, наступного за розрахунковим, звернутися до Оператора за номером 111 (безкоштовно з мобільного номера Оператора в межах України) або за номером +380800400111 (безкоштовно з усіх мереж зв'язку України) для одержання інформації щодо розрахунків.

4.2. Абоненти зобов'язані виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України та договору з постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг.

4.3. Абоненти зобов'язані негайно інформувати Оператора про такі обставини:

- зміну свого прізвища, юридичного та фактичного місця знаходження, поштової адреси, контактного телефону, інших юридичних реквізитів разом із наданням нових даних;
- викрадення або загублення паспорта – фізичним особам;
- зміну керівника підприємства;
- установчих документів, банківських та/або податкових реквізитів – юридичним особам;
- припинення діяльності чи банкрутство Абонента – юридичної особи, але не пізніше, ніж розпочато справу про банкрутство або процесу ліквідації.

4.4. Забезпечувати доступ представникам ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» або їх підрядникам до встановленого Кінцевого та / або додаткового обладнання для здійснення його профілактичного обслуговування, ремонту, а також заміни в разі виходу з ладу за умови пред'явлення документу (з фотокарткою).

4.5. У разі, якщо надання Послуг передбачає надання Абоненту в користування Кінцевого обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти від ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» або його підрядників таке Кінцеве обладнання за Актом прийому-ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВФ УКРАЇНА»

передачі Кінцевого обладнання або Нарядом на підключення, який одночасно є актом прийому-передачі Кінцевого обладнання, забезпечити технічні умови його експлуатації та нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами)..

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

4.7. Абонент зобов'язаний протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після припинення користування Послугами, для надання яких використовувалось передане в користування Кінцеве обладнання, та /або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором / Додатковою угодою / Додатком / Угодою) повернути обладнання згідно встановленого порядку повернення, порядок передачі обладнання та актуальна інформація розміщені на сайті www.vodafone.ua.

4.8. За вимогою ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» підтвердити належність номера телефону особі, з якою укладено Договір, шляхом подання Абонентом визначеного в Умовах Пакета послуг документів для укладання відповідного Договору.

4.9. У разі припинення дії Договору припинити використання виділеної ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» IP-адреси (за умови її отримання).

4.10. Придбати за свій рахунок ліцензоване програмне забезпечення та сертифіковане Кінцеве обладнання, необхідне для отримання Послуг, або взяти таке Кінцеве обладнання в тимчасове користування в ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» або в його підрядників.

4.11. У разі тимчасового користування обладнанням ПрАТ «ВФ УКРАЇНА», якщо інше не визначено відповідними додатковими угодами про надання обладнання у тимчасове користування:

- забезпечити належні умови зберігання та експлуатації переданого обладнання (згідно з інструкцією з експлуатації);
- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після припинення дії угоди, додатка та / або Договору ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» за Актом прийому-передачі Кінцевого обладнання;

4.12. Контролювати та відповідати за роботу Кінцевого обладнання,

5. ПРАВА ОПЕРАТОРА

5.1. Змінювати зони покриття електронною комунікаційною мережею та перелік роумінг-партнерів (операторів).

5.2. Встановлювати та змінювати умови надання та перелік послуг, тарифи на послуги, що надаються в мережі Оператора з обов'язковим оприлюдненням на Веб-сайті за сім календарних днів до їх введення.

5.3. Відмовлятися від укладення Договору/Угоди/Публічного договору, припиняти їх дію, скорочувати перелік послуг за наявності наведених у законодавстві, Договорі/Угоді, умовах тарифів/Тарифних планів та Умовах користування підстав. При припиненні дії Договору/Угоди/Публічного договору та за наявності для цього підстав Оператор залишає за собою право нараховувати договірну санкцію розміром, у порядку та з підстав, визначених Додатковими угодами з пільговими умовами (за їх наявності).

5.4. Відмовити надалі в наданні послуг, на які не нараховується щомісячна абонентська плата, та послуги, які потребують додаткових мережевих ресурсів, якщо Абонент не користується цими послугами протягом 3 (трьох) місяців, попередивши його про це за 1 (один) місяць.

5.5. Вносити зміни в Умови користування шляхом публікації нової редакції на Веб-сайті і розміщення відповідного повідомлення на сайті про здійснення змін Умов користування. Про такі зміни Оператор повідомляє Абонентів не пізніше ніж за 20 (двадцять) календарних днів до внесення будь-якої зміни і одночасно інформує їх про право розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови.

5.6. З метою поліпшення якості електронних комунікаційних послуг можуть розробляти кодекси (стандарти) поведінки, які можуть використовуватися при наданні електронних комунікаційних послуг, а також здійснювати моніторинг їх виконання.

5.7. Оператор має право визначати суму кредитного ліміту для надання послуг на умовах наступної оплати, у разі перевищення якої скорочується перелік послуг чи припиняється їх надання.

5.8. Оператор у разі несвоєчасної оплати має право:

- нараховувати пеню в порядку, встановленому законодавством;
- установити граничний обсяг послуг або припинення їх надання;
- скоротити перелік послуг або припинити їх надання;
- змінити порядок оплати.

5.10. Встановлення та розмір завдатку визначається Оператором.

5.11. Абонент, підписавши Договір/Угоду чи придбавши та активувавши стартовий пакет з SIM-карткою надає згоду на обробку його персональних даних та даних про надані/отримані Абонентом електронні комунікаційні послуги та/або передачу таких даних третім особам для цілей, пов'язаних з наданням та отриманням електронних комунікаційних та інформаційних послуг, виконанням грошових зобов'язань, обслуговуванням Абонентів та супроводженням технологічних чи інших процесів Оператора, а також підтверджує, що попереджений про їх внесення до баз персональних даних Оператора та про свої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних» та Законом України «Про електронні комунікації», мету збору даних та осіб, яким передаються такі дані. Абонент також надає свою згоду на обробку його персональних даних та даних про надані/отримані Абонентом електронні комунікаційні послуги та/або передачу таких даних третім особам у разі вчинення дій щодо надання Оператору таких даних, зокрема але не виключно шляхом заповнення будь-яких реєстраційних форм для цілей, пов'язаних з їх заповненням, зателефонувавши до Оператора чи звернувшись особисто. Оператор вправі здійснювати обробку таких даних як самостійно, так і

доручивши її розпоряднику бази персональних даних, третім особам. У разі звернення Абонента до суб'єкта господарювання, що відповідно до змісту укладеного з ним договору має право укласти від імені Оператора договори на надання електронних комунікаційних послуг чи додаткові угоди до зазначених договорів, з будь-яких питань, що належать до повноважень цього суб'єкта господарювання, Абонент надає згоду на обробку його персональних даних та даних про надані/отримані Абонентом електронні комунікаційні послуги цим суб'єктом господарювання, їх передачу Оператору як третій особі та подальшу передачу Оператором цих персональних даних третім особам для цілей, зазначених у цьому пункті.

5.12. У разі неповідомлення Абонентом інформації щодо наступних відомостей: про зміну назви, місцезнаходження, контактного телефону, банківських та/або податкових реквізитів, зміну керівника підприємства, припинення діяльності чи банкрутство Абонента в 10-ти денний термін Оператор, при необхідності, тимчасово призупиняє надання послуг та/або самостійно вносить зміни до реквізитів Абонента наявних у Оператора. Якщо Абонент не повідомив Оператора письмово про вказані вище обставини та/або відомості, передані Оператором Абоненту повідомлення, рахунки та документи вважаються отриманими Абонентом.

5.13. У разі вчинення Абонентом протиправних дій, що призвели до порушення діяльності Оператора, без попередження припинити дію укладеного Договору/Угоди/Публічного договору.

5.14. У разі порушення виконання умов Договору/Угоди та/або Умов користування мережами мобільного зв'язку, Оператор залишає за собою право припинити надання Послуг або розірвати Договір у встановленому законодавством порядку. У разі обмеженого обсягу послуг плата за утримання номера в мережі мобільного зв'язку нараховується відповідно до Тарифів Оператора.

5.15. Оператор має право відмовити Абоненту в новому підключенні при наявності непогашеної заборгованості за раніше надані послуги.

5.16. У разі виявлення непродуктивного трафіку, рефайлу та/або інших нетипових навантажень на електронну комунікаційну мережу ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» спричинених Абонентом або вірусними програмами та різкого зростання трафіку Абонента (2 ТБ для абонентів - фізичних осіб та об'єм трафіку, що визначений умовами відповідного тарифного плану, для абонентів - юридичних осіб), Оператор має право скоротити перелік послуг, які він надає Абоненту до з'ясування обставин, що викликали нетипове навантаження на електронну комунікаційну мережу або появу непродуктивного трафіку.

5.17. Встановлювати додаткове обладнання за адресою організації Послуги для Абонента, яке залишається власністю ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» або його підрядників. Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними актами та / або Додатковими угодами.

5.18. Перевіряти наявність сертифіката відповідності Кінцевого обладнання, що є власністю абонента призначеного для забезпечення доступу до Послуг, вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Не підключати та/або відключати підключене до електронної комунікаційної мережі Кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження

його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

5.19 За замовленням Абонента надати у тимчасове користування Кінцеве обладнання (за наявності цього обладнання). Обладнання передається Абоненту з підписанням Акту прийому-передачі Кінцевого обладнання та / або Наряду на підключення, де вказується його повна специфікація, комплектація, перелік обладнання та технічний стан, або шляхом укладання окремого договору або додаткової угоди щодо надання обладнання у тимчасове користування (на умовах оренди).

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

5.21. Оператор має інші права відповідно до законодавства та Договору/Угоди/Публічного договору.

6. ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

6.1 Оператори не повинні застосовувати дискримінаційні умови надання електронних комунікаційних послуг для кінцевих користувачів з причин, пов'язаних з громадянством кінцевого користувача, місцем його проживання або місцем надання послуги, якщо такі відмінності (обмеження) не обумовлені технічними та економічними умовами надання електронних комунікаційних послуг чи іншими об'єктивними причинами відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг. Оператори та Абоненти повинні дотримуватися правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених Кабінетом Міністрів України за поданням центрального органу виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.

6.2. Серед іншого Оператори зобов'язані скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку Абонента або досягнення визначеної договором суми, крім послуг, які надані на певний період згідно з умовами тарифного плану. У разі невиконання Абонентом, а саме при неоплаті заборгованості протягом 10 днів після настання терміну, зазначеного у повідомленні, яке відправляється Абонентові, тимчасово припинити надання Послуг та/або розірвати даний Договір в односторонньому порядку.

6.3. Надавати безоплатно Абоненту інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг: зміну умов надання послуг, зміну тарифів на послуги (пакети послуг), зміну кредитного ліміту та інші відомості відповідно законодавства та умов Договору/Угоди/Публічного договору.

6.4. Інформувати Абонента за 20 (двадцять) календарних днів про зміну тарифів, впровадження нових послуг та умов надання послуг Оператора у засобах масової інформації або на сайті www.vodafone.ua.

6.5. Інформувати Абонента про перерви в роботі електронної комунікаційної мережі під час проведення планових ремонтних, профілактичних та інших робіт, а також про аварії на електронній комунікаційній мережі у разі, якщо такі перерви та аварії призведуть до припинення надання послуг більш ніж 1(одну) добу.

6.7. Надати доступ до власних інформаційно-довідкових телефонних служб, а також інформаційно-довідкових телефонних служб інших операторів на умовах та згідно з Тарифами, встановлених цими операторами.

6.8. Забезпечувати захист персональних даних Абонента у відповідності до законодавства України, а Абонентів – резидентів країн – членів ЄС, з урахуванням положень General Data Protection Regulation, (Regulation (EU) 2016/679). Зокрема, обробляти персональні дані абонентів лише на підставі недвозначної та підтвердженої згоди абонента, зокрема і профілювати персональні дані з метою надання телекомунікаційних послуг, або з іншою метою, про яку чітко проінформовано Абонента та погоджено з ним. За умови підтвердженого звернення від Абонента, Оператор зобов'язаний знеособлювати (анонімізувати) персональні дані, що обробляються, обмежувати та/чи припиняти їх обробку. У разі витоку персональних даних, що обробляються Оператор зобов'язаний проінформувати суб'єкта персональних даних та відповідальний орган державної влади (контролюючий орган країни ЄС – для Абонентів – резидентів країни – члена ЄС) у встановленому порядку.

6.9. З метою забезпечення правильності виставлення рахунків за надані електронні комунікаційні послуги Оператор зобов'язаний:

1) вести достовірний облік електронних комунікаційних послуг, що надаються ними;

2) зберігати записи про надані електронні комунікаційні послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом (3 (три) роки після припинення Договору);

6.10. Надавати послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направляти за викликом Абонента представників ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» або його підрядників для підключення та / або усунення пошкоджень Кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг. Працівники ПрАТ «ВФ УКРАЇНА», які прибули до Абонента, зобов'язані пред'явити посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та наряд на виконання робіт (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців).

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

6.12. Інформувати Абонента про зміни в кодах напрямків.

6.13. На запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування для отримання послуг ПрАТ «ВФ УКРАЇНА».

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

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

6.16 Забезпечувати правильність застосування Тарифів / Тарифних планів та своєчасного інформування Абонента про зміну Тарифів / Тарифних планів, які ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» встановлює самостійно.

6.17 Не підключати до електронної комунікаційної мережі Кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

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

6.19 Проводити перевірку відповідності Кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, пломбувати діодні пристрої (розетки).

6.20 Відключати в порядку, встановленому законодавством, Кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, якщо після вручення попередження Абонент протягом місяця не забезпечив його заміни; на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці; в інших випадках, встановлених законом, Правилами та Умовами.

6.21 Повідомити Абонента про зміну умов надання в користування Кінцевого обладнання не пізніше ніж за 20 (двадцять) календарних днів до дати введення змін в Особистих кабінетах на веб-сайті www.vodafone.ua, та / або у виставлених Абоненту рахунках та / або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.

6.22. Оператор має інші обов'язки, передбачені законодавством та Договором/Угодою/Публічним договором.

7. ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

7.1 До укладення Договору/Угоди/Публічного договору та під час надання послуг незалежно від типу чи виду електронних комунікаційних послуг Абонент має право на отримання вичерпної інформації щодо опису умов такого договору (Умов користування, умов тарифів та Тарифних планів, інших умов надання послуг Оператором), яка повинна, зокрема, включати:

- 1) основні характеристики кожної електронної комунікаційної послуги;
- 2) загальну вартість електронних комунікаційних послуг, включаючи податки, а також усі додаткові платежі, пов'язані з наданням послуги;
- 3) інформацію про платежі, що виникають при достроковому розірванні договору, у тому числі при перенесенні номера, про порядок розблокування термінального (кінцевого) обладнання та повернення витрат, пов'язаних з наданням термінального (кінцевого) обладнання;
- 4) механізм оплати, постачання (надання) електронних комунікаційних послуг, термін, до якого Оператор зобов'язується розпочати надання послуги, та порядок розгляду скарг з приводу їх надання;
- 5) строк дії Договору/Угоди/Публічного договору або, в разі його укладення на визначений строк, умови продовження та припинення його дії, в тому числі дострокового;

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВФ УКРАЇНА»

6) інформацію, передбачену правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, щодо заходів технічного захисту електронних комунікаційних мереж, що застосовуються Оператором відповідно до законодавства у сфері кібербезпеки;

7) способи отримання актуальної інформації про всі чинні тарифи про витрати на технічне обслуговування;

8) як складова інформації про строк дії договору на пакетні електронні комунікаційні послуги - умови пролонгації та/або розірвання такого договору, в тому числі умови припинення надання пакетних електронних комунікаційних послуг у цілому або їх окремого елемента, в порядку, передбаченому умовами договору;

9) персональні дані, які необхідно надати до початку надання електронних комунікаційних послуг, у тому числі ті, які будуть збиратися, оброблятися під час надання такої послуги та передаватися третім особам;

10) право Абонента приймати рішення про внесення його персональних даних до баз даних номерів та тип таких персональних даних;

11) заходи, що вживаються постачальником електронних комунікаційних послуг і можуть впливати на якість послуг доступу до мережі Інтернет, конфіденційність та захист персональних даних кінцевих користувачів, а також їх можливий вплив;

12) способи захисту прав, доступні Абоненту відповідно до законодавства, у разі постійної або регулярно повторюваної невідповідності між фактичними характеристиками надання послуги доступу до мережі Інтернет (в частині швидкості та/або параметрів якості) та характеристиками, передбаченими цими Умовами користування.

7.2. Оператор доводить до Абонента через свої веб-сайти інформацію, зазначену вище. Наведена вище інформація подається в доступному та зручному для користування вигляді, що забезпечує її однозначне та чітке розуміння, і доступ до неї (із забезпеченням незмінності) протягом всього періоду часу надання відповідних електронних комунікаційних послуг. Наведена інформація міститься у цих Умовах користування, Договорах/Угодах, що укладаються у письмовій формі, на офіційному Веб-сайті, в ЦОА, магазинах, і інформаційних матеріалах Оператора, в умовах тарифів, Тарифних планів, окремих умовах надання послуг електронних комунікацій, додаткових і пов'язаних послуг.

7.3. За запитом зазначена вище інформація повинна бути надана в доступному форматі для Абонентів з інвалідністю відповідно до законодавства.

7.4. Інформація, зазначена вище, може бути змінена лише за згодою сторін, або за ініціативою Оператора, який повідомляє Абонентів не пізніше ніж за 20 (двадцять) календарних днів до зазначеної вище інформації, і одночасно інформує їх про право розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови.

8. ФОРС-МАЖОР

8.1. Сторони звільняються від відповідальності у випадку настання обставин непереборної сили. Під непереборною силою маються на увазі надзвичайні або невідворотні зовнішні події, які неможливо передбачити та запобігти, а саме: воєнні дії, стихійні природні нещастя, пожежі, катастрофи, аварії та інші події, ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВФ УКРАЇНА»

які безпосередньо перешкоджають, унеможливлюють виконання Сторонами своїх зобов'язань або призводять до псування (втрати майна), безпосередньо пов'язаного з виконанням даного Договору.

8.2. Сторона, що потрапила під вплив форс-мажорних обставин і, як наслідок, не виконує зобов'язання згідно з Договором/Угодою/Публічним договором, повинна терміново (не пізніше 5 (п'яти) днів з моменту їх настання) повідомити про це іншу Сторону шляхом надсилання рекомендованого листа і надавши відповідні докази. Несвоєчасне повідомлення про форс-мажорні обставини позбавляє іншу Сторону права звільнення від виконання зобов'язань цієї Угоди.

8.3. Обставини форс-мажору, визначені цим розділом, повинні бути підтверджені довідкою Торгово-промислової палати України або іншим документом, виданим державним органом.

9. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ТА ПЛАТЕЖІВ

9.1. Принципи ціноутворення у сфері електронних комунікацій:

- 1) встановлення тарифів на конкурентному ринку на основі попиту та пропозицій;
- 2) уникнення перехресного субсидування одних електронних комунікаційних послуг за рахунок інших;
- 3) залежність рівня тарифів від рівня якості електронних комунікаційних послуг.

9.2. Розрахунки за електронні комунікаційні послуги здійснюються на умовах Договору/Угоди/Публічного договору.

9.3. У разі невикористання авансу протягом розрахункового періоду залишок суми коштів переноситься на наступний розрахунковий період, якщо інше не передбачено умовами Договору/Угоди/Публічного договору, зокрема умовами тарифу або Тарифного плану, обраного Абонентом. Списання Оператором залишку суми коштів Абонента, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків, передбачених правилами надання і отримання електронних комунікаційних послуг.

9.4. Повернення невикористаних з особового рахунку Абонента коштів здійснюється на вимогу Абонента протягом строку позовної давності.

9.5. Тарифи на всі види Послуг встановлюються Оператором самостійно та оприлюднюються у засобах масової інформації або на сайті www.vodafone.ua.

9.6. Рахунки за надані послуги та авансові внески Абонент сплачує перерахуванням на поточний рахунок Оператора в національній валюті України в готівковій та безготівковій формі. Якщо Договір\Угода укладено у письмовому вигляді, розрахунковим періодом є календарний місяць. Кожному Абоненту надається особовий рахунок, на підставі чого здійснюються розрахунки за надані послуги за всіма наявними у Абонента номерами телефонів. У платіжному дорученні на оплату місячного рахунка Абонент зобов'язаний вказати номер телефону/Контракту та особовий рахунок. При наявності авансу рахунки, надіслані Оператором, підлягають оплаті Абонентом в термін до 15 (п'ятнадцятого) числа місяця, наступного за розрахунковим.

9.7. Вартість наданих послуг залежить від відповідного тарифного плану та обсягу наданих послуг. Тарифні плани можуть передбачати можливість

платної/безоплатної зміни тарифного плану на інший, про що вказується в самих умовах Тарифного плану, на який здійснюється зміна (перехід).

9.8. Вартість тарифного плану (пакету послуг) нараховується незалежно від факту отримання послуг у розрахунковому періоді або періоду дії пакету послуг.

9.9. У платіжному дорученні на оплату місячного рахунку Абонент зобов'язаний вказати номер договору/угоди та особовий рахунок.

9.10. Неотримання рахунку(-ів) не звільняє Абонента від зобов'язань щодо оплати наданих послуг. Якщо Абонент не отримав у поточному місяці рахунок за надані послуги за минулий місяць, він має можливість отримати інформацію щодо рахунку за телефонами Центру Обслуговування Абонентів, або на електронну адресу, вказану Абонентом в Договорі/Угоді.

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

9.12. Документи про оплату рахунків мають зберігатися Абонентом протягом 3-х років.

10. СКОРОЧЕННЯ ПЕРЕЛІКУ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

10.1. Скорочення переліку послуг може відбуватися з ініціативи як Оператора так і Абонента.

10.2. Оператор може скоротити надання послуг з ініціативи Абонента за заявою, поданою особисто, або дистанційно за допомогою засобів зв'язку, або у формі електронного документа з КЕП, звернувшись за номером 111 або в інший спосіб. Оператор обмежує послуги зв'язку у день отримання заяви або в зазначений у заяві день. Якщо заява надійшла в офіційно неробочий час Оператора (у вихідний або у день державного свята), то обмеження зв'язку виконується не пізніше наступного за ним першого робочого дня. Скорочення переліку послуг оплачується за тарифами, встановленими Оператором.

10.3. Оператор може скорочувати (обмежувати) надання послуг з власної ініціативи в разі:

- наявності заборгованості з оплати послуг;
- у разі закінчення коштів на Особовому рахунку Абонента;
- виконання профілактичних, планових або інших робіт, виконання яких унеможливорює надання послуг;
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану;
- виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж Оператора або технічних засобів електронних комунікацій провайдера, підтверджене

актом про порушення правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг;

- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливорює надання Послуг.;
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану відповідно до чинного законодавства;
- виявлення несанкціонованого втручання в роботу та / або використання електронних комунікаційних мереж ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» або технічних засобів електронних комунікацій ПрАТ «ВФ УКРАЇНА»;
- встановлення факту здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження Абонентом спаму

10.4 Оператор може скорочувати (обмежувати) надання послуг фіксованого зв'язку Інтернет - обмеження швидкості до 256 Кбіт/с, в разі настання повного використання 2 терабайт фіксованого Інтернету

10.5 . Час неотримання Послуг Абонентом у зв'язку з виходом з ладу обладнання або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента або власною електронною комунікаційною мережею, взаємоз'єднаною з портом Інтернет електронної комунікаційної мережі ПрАТ «ВФ УКРАЇНА», не вважається простоем і оплачується Абонентом у повному обсязі.

11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

11.1. Оператор несе перед Абонентом за ненадання або неналежне надання електронних комунікаційних послуг таку майнову відповідальність:

- 1) за ненадання оплачених електронних комунікаційних послуг або надання їх в обсязі, меншому за оплачений, - у розмірі оплаченої вартості ненаданих послуг та штрафу в розмірі 25 відсотків вартості послуг;
- 2) за безпідставне відключення термінального (кінцевого) обладнання -у розмірі абонентної плати за весь період відключення;
- 3) за безпідставні скорочення чи зміну переліку послуг -у розмірі абонентної плати за один місяць;
- 4) в інших випадках - у розмірах, передбачених договором про надання електронних комунікаційних послуг.

11.2. Абоненти несуть відповідальність за порушення норм Закону «Про електронні комунікації», правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг відповідно до закону та договору про надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

11.2.1. У разі виявлення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати ПрАТ «ВФ УКРАЇНА», пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому чинним законодавством України.

11.2.2. Факт пошкодження електронної комунікаційної мережі з вини Абонента, оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником ПрАТ «ВФ УКРАЇНА» та Абонентом, з вини якого

сталось пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками ПрАТ «ВФ УКРАЇНА».

11.2.3. Абонент несе відповідальність і ризику за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

11.2.4. При виявленні Оператором фактів з боку Абонента, що призвели до спотворення процесу обробки інформації, порушення встановленого порядку її маршрутизації, рефайл, а також порушень Закону України “Про електронні комунікації”, Абонент зобов’язаний сплатити такий трафік за вартістю міжнародного напрямку.

11.3. Сплата Абонентом пені, правомірне припинення чи скорочення Оператором переліку електронних комунікаційних послуг, не звільняє Абонента від обов’язку оплатити в повному обсязі надані йому електронні комунікаційні послуги.

11.4. У разі виявлення факту пошкодження електронної комунікаційної мережі, в тому числі внаслідок використання кінцевого (термінального) обладнання, що сталося з вини Абонента, усі витрати Оператора на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків покладаються на Абонента за рішенням суду.

12. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ/УГОДИ/ПУБЛІЧНОГО ДОГОВОРУ

12.1. Дія Договору/Угоди припиняється за ініціативою Абонента: у разі письмової заяви, поданою особисто або дистанційно за допомогою засобів електронного зв’язку, або у формі електронного документу з КЕП у термін, що не перевищує 7 (семи) календарних днів або з моменту отримання Оператором такої заяви, якщо більший термін не зазначений у заяві.

12.2. Дія Договору/Угоди за ініціативою Оператора за таких умов:

- непогашення заборгованості з оплати послуг у термін, зазначений у Договорі/Угоді;
- Абонент – юридична особа у визначеному законом порядку визнаний банкрутом або припинив свою діяльність;
- Абонент використовує на комерційній основі кінцеве (термінальне) обладнання та абонентські лінії для надання послуг третім особам;
- Абонент здійснює несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж, яке підтверджене актом про порушення правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг;
- Абонент замовляє або пропонує розсилання та розповсюдження спаму, підтверджені актом про порушення правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг;
- порушення Абонентом умов Договору, визначених відповідно до законодавства.

12.3. Для припинення Договору/Угоди з власної ініціативи Абонент має особисто або через уповноваженого представника оформити заяву про припинення Договору/Угоди. Юридичні особи, у виняткових випадках, можуть надіслати заяву про припинення Договору/Угоди поштою або у формі електронного документу з КЕП. Заява має бути підписана керівником підприємства.

12.4. Припинення Договору/Угоди не звільняє Абонента від сплати рахунків за надані послуги та остаточного рахунку за послуги, фактично надані в місяці припинення Договору/Угоди. Остаточний рахунок має бути оплачений у вказані в ньому терміни.

12.5. На правонаступників Сторін Договору/Угоди про надання послуг мобільного зв'язку поширюються всі положення Умов користування та Договору/Угоди. У разі смерті Абонента – фізичної особи – Договір/Угода припиняє свою дію, а залишки внесених коштів можуть бути повернені спадкоємцям. Договір/Угода припиняє дію у разі отримання Оператором нотаріально засвідченої копії свідоцтва про смерть або при пред'явленні родичами та/або близькими людьми оригіналу свідоцтва про смерть.

12.6. Оператор повідомляє Абонентів не пізніше ніж за 20 (двадцять) календарних днів до будь-якої зміни умов Договору/Угоди/Публічного договору і одночасно інформують їх про право розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови. Право на розірвання договору здійснюється протягом двадцяти календарних днів після такого повідомлення.

13. ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ

13.1. Оператор оприлюднює вичерпну, порівнянну, надійну, зручну для сприйняття та актуальну інформацію для кінцевих користувачів:

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

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

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

14. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

14.1. Оператор та Абонент, в подальшому Сторони, підтверджують, що будь-які відомості, які стали відомі Сторонам під час укладання, виконання зміни чи припинення письмового Договору, становлять конфіденційну інформацію і не можуть бути розголошені без попереднього письмового погодження з іншою Стороною протягом всього терміну дії письмового Договору і 5 (п'яти) років після його закінчення, за винятком випадків, передбачених законодавством України. Вищезазначені положення не мають відношення до жодної інформації, яка:

- а) отримана законно одержувачем від будь-якої третьої особи;
- б) вже стала законно відомою одержувачу на дату розголошення;
- в) є загально відомою;
- г) стосується інформації про заборгованість Абонента по грошовим зобов'язанням перед Оператором за даним Договором та Угодами до нього, що

перевищує 30 (тридцять) календарних днів з дати виставлення рахунку(ів) за надані електронні комунікаційні послуги.

15. НАДАННЯ ПОСЛУГ В УМОВАХ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ, НАДЗВИЧАЙНОГО ТА ВОЄННОГО СТАНУ

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

15.2. Оператор в умовах надзвичайного та воєнного стану забезпечуватиме надання електронних комунікаційних послуг.

15.3. Оператор забезпечуватиме готовність до виконання своїх функцій в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану. Усі електронні комунікаційні мережі незалежно від форми власності використовуються для забезпечення потреб національної безпеки, оборони, охорони правопорядку. Оператор взаємодіятиме при цьому з національним центром оперативнотехнічного управління електронними комунікаційними мережами України в питаннях, віднесених до його компетенції.

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

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

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

16. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ АБОНЕНТІВ

16.1. Абонент має право на подання звернень (скарг) щодо надання електронних комунікаційних послуг Оператору, регуляторному органу, іншим органам державної влади відповідно до компетенції, а також на їх розгляд та належне реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства.

16.2. Подання, розгляд звернень (скарг) Абонентів та усунення порушень їхніх прав здійснюються відповідно до Закону «Про електронні комунікації», Закону України "Про звернення громадян", правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг та інших нормативно-правових актів, у тому числі із застосуванням електронної регуляторної платформи.

Звернення Абонентів з питань врегулювання спору з постачальником електронних комунікаційних послуг, замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг розглядаються регуляторним органом відповідно до ст. 123 Закону України «Про електронні комунікації».

16.3. Розгляд звернень (скарг) Абонентів здійснюється за умови зазначення ними у зверненні (скарзі) номера телефону або номера особового рахунку абонента, за яким отримуються електронні комунікаційні послуги, та/або реквізитів договору про надання таких послуг (крім випадків відмови в наданні електронних комунікаційних послуг).

17. Надання в користування абонентського/Кінцевого обладнання

17.1. На час дії Договору між Оператором та Абонентом, для отримання електронних комунікаційних послуг (в залежності від технології надання послуг), Абонент може отримати Кінцеве обладнання на умовах надання користування у Оператора. Право власності на вказане Кінцеве обладнання належить Оператору.

17.2. Передача Абоненту Кінцевого обладнання та його повернення Оператору, оформлюється відповідними актами прийому-передачі та/або Нарядами на підключення. Акти прийому-передачі Кінцевого обладнання та Наряди на підключення (далі – Наряди) є невід’ємною частиною договору на надання електронних комунікаційних послуг.

17.3. Характеристики Кінцевого обладнання (найменування та виробник, модель, стан, вартість), що передається юридичним особам та фізичним особам-підприємцям, зазначається в Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання та/або Наряді. Характеристики Кінцевого обладнання (найменування та виробник, модель, стан) що передається фізичним особам зазначається в Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання.

17.4. Абонент зобов'язується:

- ☐ використовувати Кінцеве обладнання у відповідності до мети користування та правил експлуатації;
- ☐ утримувати Кінцеве обладнання у повній справності;
- ☐ не передавати Кінцеве обладнання третім особам;
- ☐ повернути Кінцеве обладнання Оператору або його підрядникам у порядку, визначеному цим Договором;
- ☐ здійснювати всі заходи для запобігання знищенню, нанесенню шкоди, втрати товарного вигляду переданого йому Кінцевого обладнання, так само як і від протизаконних дій третіх осіб;
- ☐ забезпечити доступ до Кінцевого обладнання уповноваженого представника Оператора.

17.6. Оператор зобов'язаний:

- ☐ ознайомити Абонента з правилами технічної експлуатації Кінцевого обладнання під час передачі Кінцевого обладнання;
- ☐ надавати інформаційне та консультаційне сприяння Абоненту щодо порядку правильної експлуатації Кінцевого обладнання.

17.7. Порядок повернення Кінцевого обладнання:

17.7.1 Абонент зобов'язаний повернути Кінцеве обладнання одночасно з припиненням користування електронною комунікаційною послугою, але не
ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВФ УКРАЇНА»

пізніше ніж в строки відповідно до п.4.7. Умов. Кінцеве обладнання повертається в справному стані, з упаковкою та технічною документацією згідно з переліком, зазначеним при прийомі обладнання. До обладнання обов'язково додається записка, де вказано номер мобільного телефону Абонента.

17.7.2 Прийом-передача (повернення) Кінцевого обладнання здійснюється по Акту прийому-передачі обладнання. Витрати, пов'язані з поверненням та доставкою Обладнання, несе Оператор або його підрядники.

18.ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

18.1. Умови користування визначаються Оператором самостійно, можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на сайті www.vodafone.ua. У разі незгоди Абонента із змінами, внесеними до Умов користування, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір/Угоду. Не розірвання Договору/Угоди та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Умов користування змінами.

18.2. Умови користування вступають в силу через 20 (двадцять) календарних днів з моменту їх оприлюднення на сайті і діють до їх скасування Оператором. До Абонентів, з якими Договори/Угоди були укладені до моменту вступу в силу цих Умов користування, Умови користування застосовуються у частині, що не суперечить умовам Договору/Угоди.

18.3. Усі спірні питання вирішуються Сторонами шляхом переговорів. Якщо переговори не приведуть до вирішення спору, справа передається на розгляд до суду згідно з підвідомчістю та підсудністю, визначеними законодавством України.

18.4. Ці Умови користування складені українською мовою.

19. РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА

ПрАТ «ВФ Україна», адреса: вул. Лейпцизька, 15, м. Київ, Україна, www.vodafone.ua.

Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень) до Оператора, порядок і терміни розгляду заяв та скарг, а також поштові та електронні адреси, за якими Абонент може звернутися з питань надання електронних комунікаційних послуг до Оператора та НКРЗІ можна дізнатись за безкоштовним коротким номером 111 або 0 800 400 111. У випадку звернення Абонента до Оператора за допомогою телефону Абонент погоджується із тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Абонента.

