

**Додаток № 2 до Абонентського  
(Корпоративного) договору про  
надання послуг рухомого (мобільного)  
телефонного зв'язку**

**Правила надання та отримання послуг рухомого (мобільного) телефонного  
зв'язку ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
2. УКЛАДЕННЯ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ І ПОЧАТОК НАДАННЯ ПОСЛУГ
3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА (КОРИСТУВАЧА)
4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА
5. РОЗРАХУНКИ, ТАРИФНІ ПЛАНИ (ТАРИФИ)
6. ПОРЯДОК ТА ПРАВИЛА НАДАННЯ SIP , SIP Trunk, Хмарна АТС
7. ТИМЧАСОВЕ БЛОКУВАННЯ/ЗМІНА RUIM-КАРТ ТА КІНЦЕВОГО ОБЛАДНАННЯ
8. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ
- 9.ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН
- 10.ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ
- 11.ПОКРИТТЯ ОПЕРАТОРА
- 12.ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Правила надання та отримання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ» (надалі – Правила) визначають порядок та умови користування послугами рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, що надаються ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРНАЦІОНАЛЬНІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЇ» (скорочене найменування ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ»). Правила регулюють відносини між Оператором та Абонентом (Користувачем), права та обов'язки сторін, порядок укладення та припинення дії Абонентського договору, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо. Правила діють на постійній основі і можуть переглядатись за ініціативою Оператора. Правила є обов'язковими для виконання усіма Абонентами (Користувачами) послуг зв'язку ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ».

1.2. Ці Правила розроблені та затверджені з урахуванням положень Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Закону України «Про телекомунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», постанови Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 29.11.2012 р. № 624 «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг та визнання таким, що втратило чинність, рішення НКРЗ від 26.03.2009 р. № 420» (з наступними змінами та доповненнями), інших нормативно-правових актів в сфері телекомунікацій. У випадку, якщо відносини, що виникають між Оператором та Абонентом (Користувачем), не врегульовані цими Правилами, застосовуються положення вказаних нормативно-правових актів. При виникненні розбіжностей між вказаними нормативно-правовими актами та Правилами, положення вказаних нормативно-правових актів застосовуються в пріоритетному порядку.

1.3. Адреса Оператора:

юридична адреса: 65007, м. Одеса, вул. Мала Арнаутська, 66;

поштова адреса: 65007, м. Одеса, вул. Мала Арнаутська, 100.

Веб-сайт Оператора: [www.intertelecom.ua](http://www.intertelecom.ua).

Електронна адреса (E-MAIL) Оператора:

info\_center@it.od.ua

Телефони Оператора:

**\*750** (цілодобово, для дзвінків з номерів мережі ТОВ "ІНТЕРТЕЛЕКОМ", плата за дзвінки на вказаний номер не нараховується);

**0-800-50-50-75** (цілодобово, плата за дзвінки на вказаний номер не нараховується);

**(+38) 094-50-50-750** (для дзвінків з-за кордону, плата за дзвінки на вказаний номер нараховується).

1.4. Номер і дата рішення про внесення до реєстру Операторів:

- рішення НКРЗ № 384 від 28.09.2006 р.

1.5. Адреси та телефони контролюючих органів в сфері зв'язку:

- Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:

01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22;

03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3;

тел./факс: 044-278-97-93;

e-mail: office@nkrz.gov.ua.

1.6. Рівні показників якості послуг, що надаються Оператором:

1.6.1. Для послуг рухомого (мобільного) зв'язку рівні показників якості визначаються:

- наказом Міністерства транспорту та зв'язку України «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» від 19.03.2010 р. № 147.

1.6.2. Для послуги з доступу до Інтернет рівні показників якості визначаються:

- для технології 1xEV-DO Rev. 0:

▪ вхідний трафік: до 600 Kb за секунду;

▪ вихідний трафік: до 153 Kb за секунду.

- для технології 1xEV-DO Rev. A:

▪ вхідний трафік: до 1,1 Mb за секунду;

▪ вихідний трафік: до 400 Kb за секунду.

- для технології 1xEV-DO Rev. B:

▪ вхідний трафік: до 3,3 Mb за секунду;

▪ вихідний трафік: до 1,2 Mb за секунду.

Рекомендована виробником обладнання швидкість, що може плануватися: до 500-650 Kb за секунду.

Рівні показників якості можуть змінюватися з урахуванням завантаженості базових телефонних станцій. Рівні показників якості визначені при завантаженні контрольних файлів з офіційного сайту ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ» ([www.intertelecom.ua](http://www.intertelecom.ua)).

- для технології 3G-1X:

▪ до 153,6 Kb за секунду.

Рівні показників якості можуть змінюватися з урахуванням завантаженості базових телефонних станцій. Рівні показників якості визначені при завантаженні контрольних файлів з офіційного сайту ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ» ([www.intertelecom.ua](http://www.intertelecom.ua)).

1.7. Оператор надає безкоштовно послуги зв'язку за наступними аварійними службами:

пожежна охорона, міліція, швидка допомога, аварійна служба газу, служба допомоги: 101, 102, 103, 104, 112.

1.8. Умови отримання або припинення надання послуг у випадках надзвичайних ситуацій, надзвичайного

та воєнного стану, визначаються діючим в Україні законодавством.

### 1.9. Визначення термінів:

**Абонент (Користувач)** – фізична або юридична особа, яка: 1) внесла плату за підключення, предоплату та уклала з Оператором Абонентський договір про надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку у письмовій формі; 2) або внесла плату за підключення, предоплату та підписала замовлення Оператора про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку; 3) або внесла плату за підключення, предоплату, придбала RUIМ-карту Оператора, провела її активацію у мережі та розпочала отримувати від Оператора основні та/або додаткові послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку; 4) або внесла плату за підключення, предоплату, вчинила дії, спрямовані на підключення кінцевого обладнання до мережі ТОВ "ІНТЕРТЕЛЕКОМ" та розпочала отримувати від Оператора основні та/або додаткові послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку.

**Абонентська активність** – забезпечення Абонентом (Користувачем) оплати абонентської плати, надходження за своїм абонентським номером вхідних або вихідних платних викликів, платних вхідних або вихідних SMS/MMS, а також платної передачі даних.

**Абонентський (телефонний) номер** - унікальний числовий код, наданий Оператором Абоненту (Користувачу) при укладанні Договору, після набору якого з іншого кінцевого обладнання телефонної мережі загального користування АТС здійснюється з'єднання з кінцевим обладнанням Абонента (Користувача).

**Абонентський договір про надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку (надалі – Абонентський договір)** – угода між Оператором та Абонентом (Користувачем) про права, обов'язки і відповідальність Оператора та Абонента (Користувача) щодо підстав, умов та порядку надання, отримання і оплати послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та додаткових послуг.

**Відділ продажу** – Центр обслуговування абонентів ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ», Центр обслуговування корпоративних абонентів ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ», Дилерська точка обслуговування абонентів ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ».

**Довідкова служба** – інформаційна система, до якої Абонент (Користувач) може подзвонити за номером \*750 або 0800505075, та отримати інформацію про Оператора, стан абонентського рахунку, бонуси, замовити, якщо це можливо, додаткові послуги зв'язку, тощо.

**Додаткова угода (Угода)** – письмова угода між Сторонами про додаткові права, обов'язки і відповідальність Абонента (Користувача) і Оператора щодо використання послуг мобільного зв'язку та додаткових послуг. Додаткова угода має пріоритет при застосуванні перед Договором.

**Законодавство** – Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України, Закон України «Про телекомунікації», Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про звернення громадян», постанова Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 29.11.2012 р. № 624 «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг та визнання таким, що втратило чинність, рішення НКРЗ від 26.03.2009 р. № 420» (з наступними змінами та доповненнями), інші нормативно-правові акти в сфері надання телекомунікаційних послуг.

**Замовлення** – додаток до Абонентського договору, в якому містяться дані про Абонента (Користувача) та перелік замовлених послуг.

**Каса** – підрозділ Оператора, основною функцією якого є приймання готівкових платежів від фізичних та юридичних осіб.

**Кінцеве обладнання (термінал)** – кінцевий пристрій Абонента (Користувача), за допомогою якого технічні пристрої Оператора дозволяють здійснювати Абонентів (Користувачу) телефонний зв'язок, а також отримувати додаткові послуги.

**Оператор** – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРНАЦІОНАЛЬНІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЇ» (скорочена найменування ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ»), що надає послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку відповідно до отриманих ліцензій.

**Особовий рахунок** - сукупність інформації, яка зберігається в базі даних Оператора, отриманої від Абонента (Користувача), а також даних щодо оплати, порядку й обсягів використання послуг Оператора, зафіксованих автоматичною системою обліку, інші дані. Особовий рахунок співпадає з номером Абонентського договору.

**Послуги зв'язку** – запропоновані Оператором послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку з використанням власної мережі Оператора в межах зони покриття, а також додаткові послуги.

**Предоплата** – попередній грошовий внесок Абонента (Користувача) в рахунок наданих у майбутньому послуг Оператора, включаючи плату згідно обраного Тарифного плану та плату за замовлені додаткові послуги.

**Призупинення надання послуг за Абонентським договором** – тимчасове обмеження обсягу послуг з ініціативи Оператора або за заявою Абонента (Користувача).

**Припинення дії Абонентського договору** – остаточне припинення надання послуг шляхом розірвання Абонентського договору на підставі умов, викладених у цих Правилах та в Абонентському договорі.

**Сторони** – Абонент (Користувач) та Оператор.

**Тариф** – зведений документ, в якому міститься інформація про вартість основних та додаткових послуг Оператора.

**Тарифний план** – сукупність Тарифів та умов обслуговування Оператора.

**Укладення Абонентського договору** – процедура укладення у відділі продажу Абонентського

договору між Оператором та Абонентом (Користувачем) у письмовій формі після перевірки наданих Абонентом (Користувачем) документів, його ознайомлення з Абонентським договором, цими Правилами, Тарифними планами та інформацією про послуги зв'язку. Підписаний обома Сторонами Абонентський договір вважається укладеним. Набрання чинності укладеного Абонентського договору може бути пов'язано з вчиненням певних дій: зокрема, якщо фізична або юридична особа: 1) внесла плату за підключення, предоплату та підписала замовлення Оператора про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку; 2) або внесла плату за підключення, предоплату, придбала RUIМ-карту Оператора, провела її активацію у мережі та розпочала отримувати від Оператора основні та/або додаткові послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку; 3) або внесла плату за підключення, предоплату, вчинила дії, спрямовані на підключення власного кінцевого обладнання до мережі ТОВ "ІНТЕРТЕЛЕКОМ" та розпочала отримувати від Оператора основні та/або додаткові послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку; вважається, що зазначена особа є Абонентом (Користувачем) Оператора, на неї розповсюджується сфера дії цих Правил, Абонентський договір про надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку між нею та Оператором укладено.

**RUIМ-картка** – знімний модуль ідентифікації Абонента (Користувача) у телефонних мережах.

**IP-PBX (IP АТС)** – телефонна станція, що працює на основі міжмережного протоколу IP.

**SIP (Session Initiation Protocol)** – протокол встановлення сесії, стандарт на спосіб встановлення завершення користувацького сеансу, що включає обмін голосовими даними, або іншим мультимедійним контентом.

**SIP Trunk** – технологія багатоканального підключення IP-PBX Абонента до ТМЗК за допомогою протоколу SIP. Підключення здійснюється між двома визначеними видами обладнання з фіксованими IP-адресами, які однозначно ідентифікують точки підключення.

**SIP-сесія** – сесія, яка встановлюється, підтримується та завершується засобами пакетної мережі за протоколом SIP.

**VoIP (Voice over IP)** – сімейство протоколів, що забезпечують передавання мовного сигналу по IP-мережах.

**Ethernet з'єднання** – канал передавання даних на основі протоколу IP, який використовується як «транспорт» для організації SIP Trunk. Швидкість такого каналу, необхідна для організації SIP Trunk, визначається з розрахунку 160 Кбіт/сек. на одну SIP сесію.

**Доступність Послуги «SIP Trunk»** – наявність у Абонента можливості користування послугою

«SIP Trunk» в певний момент чи проміжок часу. В певний момент часу послуга «SIP Trunk» може бути або доступною, або недоступною.

1. Для надання послуги «Хмарна АТС» використовуються терміни в такому значенні:

**Віртуальна АТС** – програмно-апаратний комплекс, який дозволяє Абоненту організувати телефонний зв'язок в офісі, без придбання обладнання та спеціального програмного забезпечення для офісної АТС, що спрощує організацію корпоративного зв'язку і знижує витрати на побудову та обслуговування офісної телефонної мережі Абонента.

**SIP (Session Initiation Protocol)** – протокол встановлення сесії, стандарт на спосіб встановлення завершення користувацького сеансу, що включає обмін голосовими даними, або іншим мультимедійним контентом.

**SIP-сесія** – сесія, яка встановлюється, підтримується та завершується засобами пакетної мережі за протоколом SIP.

**Внутрішній (короткий) номер** – номер користувача послуги «Хмарна АТС» Абонента, на який він приймає виклики, які надходять з ТМЗК на Віртуальну АТС Абонента та адресуються користувачу за ознакою додаткового набору внутрішнього (короткого) номера, або які надходять від інших користувачів послуги «Хмарна АТС» Абонента.

**Доступність послуги «Хмарна АТС»** – наявність у Абонента можливості користування послугою «Хмарна АТС» в певний момент чи проміжок часу. В певний момент часу кожна послуга може бути або доступною, або недоступною.

## 2. УКЛАДАННЯ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ ТА ПОЧАТОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

**2.1.** Послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку надаються Абоненту (Користувачу) на підставі Абонентського договору. Абонентський договір, ці Правила, Тарифний план, Замовлення є основними документами, що визначають правовідносини між Оператором та Абонентом (Користувачем). Абонентський договір про надання послуг зв'язку укладається з Абонентом (Користувачем) за умови наявності технічної можливості в наданні послуг зв'язку.

**2.2. Оператор має право відмовити в укладанні Абонентського договору, якщо:**

- вік Абонента (Користувача) – фізичної особи є меншим 16 років або якщо Абонент (Користувач) у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним) до моменту укладення Абонентського договору;

- Абонент (Користувач) має заборгованість перед Оператором за раніше укладеними Абонентськими договорами;

- Абонент (Користувач) не виконує вимог Оператора з надання інформації про себе в обсязі, передбаченому цими Правилами;

- Абонент (Користувач) не зробив необхідних платежів після підписання Абонентського договору або

кошти не надійшли на розрахунковий рахунок Оператора.

- Абонент (Користувач) не здійснює абонентську активність за раніше наданим (наданими) йому у користування телефонними номерами.

**2.3.** Якщо під час перевірки наданих документів будуть виявлені недоліки, протиріччя або інші порушення, Оператор має право поставити Абоненту (Користувачу) вимоги щодо їх усунення. Якщо останнє не буде виконано, Оператор має право відмовити Абоненту (Користувачу) в укладенні Абонентського договору.

**2.4.** Для укладення Абонентського договору у письмовій формі Абонент (Користувач) надає Оператору такі документи та відомості:

**2.4.1. юридичні особи – резиденти:**

- копія витягу (виписки) з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців;
- копія свідоцтва про реєстрацію підприємства, як платника податку на додану вартість (у випадку наявності);
- копія свідоцтва про сплату єдиного податку (якщо є платником єдиного податку);
- копія рішення вищого органу юридичної особи про призначення керівника на посаду, при цьому виключно керівник, вказаний у рішенні вищого органу та витязі (виписці) з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, повинен підписати Абонентський договір при пред'явленні паспорту або особа за довіреністю, виданою керівником, де зазначається право довіреної особи на укладення Абонентського договору про надання послуг зв'язку (також пред'являється паспорт довіреної особи);
- копія довідки форми 4-ОПП, про постановку на облік у податкових органах;
- відомості про своє юридичне та фактичне місцезнаходження;
- копія Статуту (установчого договору, положення) (у випадку наявності);
- відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

**2.4.2.** Господарюючі суб'єкти, які не є юридичними особами (представництва, філіали і т.д.), окрім документів, зазначених у п. 2.4.1 цих Правил, повинні надати довідку з Державного комітету статистики і положення, де повинно бути зазначено право цього суб'єкта на укладення Абонентського договору або ж надати довіреність головного підприємства, де зазначається право керівника філіалу на укладення Абонентського договору про надання послуг зв'язку (також пред'являється паспорт керівника філіалу).

**2.4.3. Юридичні особи – нерезиденти**

Абонентський договір з іноземними юридичними особами може укладатись тільки при наявності у них в Україні офіційного представництва або дочірнього підприємства. Представництво (дочірнє підприємство) повинно надати всі документи для підключення юридичної особи, зазначені у п. 2.4.1 цих Правил.

Закордонні дипломатичні представництва (посольства, консульства), представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус надають копію листа про акредитацію в Міністерстві закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання Абонентського договору. Якщо Абонентський договір підписує посол або консул, то документи, які підтверджують його повноваження, не потрібні. Також надаються відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

**2.4.4.** Абонентський договір та відповідні документи з боку юридичної особи повинні бути підписані керівником підприємства (установи, організації) й скріплені печаткою.

**2.4.5.** Надані юридичною особою документи повинні бути засвідчені печаткою юридичної особи та містити посвідчувальний напис «Копія вірна», керівник (довірена особа) зазначає на завіреному документі прописом повністю ПІБ, посаду та проставляє підпис. Також можуть використовуватись нотаріально завірени копії документів.

**2.4.6.** Для отримання обладнання (термінали, аксесуари), сплаченого за безготівковим розрахунком, необхідно надати доручення суворої звітності і паспорт довіреної особи.

**2.4.7. фізичні особи – резиденти, які досягли 18 років:**

- діючий паспорт громадянина України;
- відомості про своє місце проживання (поштову адресу);
- відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

**2.4.8. фізичні особи – резиденти, які досягли 16, але не досягли 18 років:**

- діючий паспорт громадянина України;
- дозвіл одного з батьків на укладення Абонентського договору, що надається у письмовій формі під час укладення Абонентського договору Абонентом (Користувачем), який не досяг 18 років, за умови особистої присутності одного з батьків та підтвердження факту батьківства шляхом надання паспорту батька та свідоцтва про народження Абонента (Користувача);
- громадянам України, які досягли 16, але не досягли 18 років, які перебувають у шлюбі, дозвіл батьків не потрібний. При укладенні Абонентського договору такими особами, вони повинні надати крім паспорту оригінал свідоцтва про укладення шлюбу;
- відомості про своє місце проживання (поштову адресу);
- відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

**2.4.9. фізичні особи-нерезиденти:**

- діючий паспорт громадянина іноземної держави з відміткою про діючу реєстрацію на території України в органах МВС України, в'їзною візою або відміткою про перетин кордону (для громадян країн, з території яких дозволений безвізовий в'їзд);
- посвідчення біженця;
- посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту в Україні;
- посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист в Україні;

- посвідка на тимчасове проживання;
- посвідка на постійне проживання;
- відомості про місце проживання (поштову адресу) в Україні на постійній або тимчасовій основі;
- відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

**2.4.10.** Надані фізичною особою документи повинні містити посвідчувальний напис «Копія вірна», Абонент (Користувач) власноруч прописує на завіреному документі повністю власне ПІБ та проставляє підпис. Також можуть використовуватись нотаріально завірени копії документів.

**2.4.11.** Фізична особа, що бажає стати або вже є Абонентом (Користувачем), може уповноважити іншу особу на укладення від її ім'я Абонентського договору, або здійснення інших дій, пов'язаних з користуванням послугами зв'язку Оператора, виключно на підставі діючої нотаріально посвідченої довіреності.

**2.5.** Якщо обставини, які суперечать умовам укладення Абонентського договору, виявлені після набрання ним чинності, Оператор має право одразу призупинити або розірвати дію Абонентського договору в односторонньому порядку, в тому числі якщо особа, що уклала Абонентський договір, має перед Оператором заборгованість за раніше укладеними з Оператором Абонентськими договорами про надання послуг. До розірвання Абонентського договору Оператор надсилає на адресу Абонента (Користувача) відповідне повідомлення.

**2.6.** Перелік наведених документів, необхідних для укладення Абонентського договору, не є вичерпним. Оператор має право для підтвердження юридичного статусу або платоспроможності Абонента (Користувача) витребувати додаткові документи.

**2.7.** Абонентський договір про надання послуг зв'язку за проханням Абонента (Користувача) може укладатися в письмовій формі шляхом оформлення єдиного документа, підписаного сторонами.

**2.8.** Умови Абонентського договору оприлюднюються на веб-сайті Оператора: [www.intertelecom.ua](http://www.intertelecom.ua). Умови Абонентського договору встановлюються однаковими для всіх Абонентів (Користувачів), за винятком тих, кому за законом надані відповідні пільги.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА (КОРИСТУВАЧА)**

#### **3.1. Абонент (Користувач) має право:**

**3.1.1.** Користуватися всіма видами послуг, що надаються Оператором, на умовах Абонентського договору, цих Правил, Тарифних планів, після:

- укладення Абонентського договору про надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та внесення грошових коштів за підключення до мереж Оператора, предоплати;
- або підписання замовлення про надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та внесення грошових коштів за підключення до мережі Оператора, предоплати;
- або вчинення дій, спрямованих на придбання RUIM-карти, проведення її активації у мережі, внесення плати за підключення, предоплати та початку отримання від Оператора основних та додаткових послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку;
- або вчинення дій, спрямованих на підключення власного кінцевого обладнання до мережі ТОВ "ІНТЕРТЕЛЕКОМ", внесення плати за підключення, предоплати та отримання від Оператора основних та/або додаткових послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку.

Отримувати інформацію про послуги і залишки внесених коштів у встановленому цими Правилами та Абонентським договором порядку.

**3.1.2.** На відстані коригувати перелік послуг, що надаються Абоненту (Користувачу), за умови його згоди з їх (послуг) вартістю через використання автоматизованих систем управління, до яких Абонент (Користувач) отримує доступ від Оператора після його реєстрації та підписання відповідної додаткової угоди у Центрі обслуговування абонентів ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ».

**3.1.3.** Користуватися електронною Автоматичною Системою Самообслуговування Абонентів згідно з порядком, зазначеним на ресурсі за адресою: <https://assa.intertelecom.ua> після реєстрації та отримання паролю доступу. Абонент (Користувач) зобов'язується утримувати в таємниці отриманий пароль доступу. Абонент (Користувач) самостійно відповідає за всі наслідки розголошення паролю доступу третім особам. Будь-які дії, вчинені з використанням логіну та паролю доступу Абонента (Користувача), вважаються вчиненими самим Абонентом (Користувачем).

**3.1.4.** На повернення через касу Оператора невикористаних грошових коштів, внесених Абонентом (Користувачем) за послуги рухомого (мобільного) зв'язку ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ», протягом тридцяти календарних днів з моменту звернення Абонента (Користувача). У разі наявності заборгованості Абонента (Користувача) за роумінг, для визначення розміру якої необхідно отримати відповідну інформацію від роумінг-партнерів, повернення невикористаних грошових коштів здійснюється у строк, що не перевищує трьох місяців з моменту звернення Абонента (Користувача).

**3.1.5.** На припинення дії Абонентського договору за умови подання Оператору відповідної письмової заяви за сім днів до дати припинення. Право на припинення дії Абонентського договору Абонент (Користувач) отримує в тому випадку, якщо право на припинення не обмежене іншими угодами, укладеними між Абонентом (Користувачем) та Оператором.

**3.1.6.** На безоплатне вилучення інформації щодо Абонента (Користувача) з довідників довідкових служб.

**3.1.7.** Безоплатно отримувати рахунки на оплату наданих послуг зв'язку при пред'явленні відповідної вимоги.

**3.1.8.** Користуватись іншими правами, що передбачені діючим законодавством України.

## **3.2. Абонент (Користувач) зобов'язаний:**

- 3.2.1.** Надати Оператору достовірну та вичерпну інформацію про особисті дані, які необхідні для укладання та виконання Абонентського договору.
- 3.2.2.** Протягом 5 (п'яти) робочих днів письмово повідомити Оператора про зміну особистих даних, поштових, банківських реквізитів, а також про реорганізацію та припинення діяльності (ліквідацію, банкрутство) і т.ін. У випадку невиконання цього обов'язку Абонент (Користувач) самостійно несе усю повноту відповідальності за всі наслідки, що можуть настати у зв'язку з невиконанням Абонентом (Користувачем) цього обов'язку.
- 3.2.3.** Використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності.
- 3.2.4.** Не вчиняти дій, які можуть створити загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримання їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати або унеможливити надання послуг іншим Абонентам (Користувачам).
- 3.2.5.** Не використовувати Абонентський номер (номери) для надання послуг зв'язку Call-back (зворотній зв'язок), Re-file (маршрутизація вхідного міжнародного, міжміського трафіку на телефонну мережу загального користування через телефонну мережу Оператора).
- 3.2.6.** Не використовувати Абонентський номер (номери) для надання послуг зв'язку третім особам та/або іншого комерційного використання.
- 3.2.7.** Не використовувати Абонентський номер (номери) для отримання бонусних коштів (балів, хвилин) у інших операторів зв'язку, якщо такі дії носять зловмисний характер.
- 3.2.8.** Не припускати використання кінцевого обладнання Абонента (Користувача) та/або абонентського номера (номерів) для здійснення протиправних дій або дій, які суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 3.2.9.** Не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам.
- 3.2.10.** негайно у письмовій формі ініціювати перед Оператором відключення телефонного номера (номерів) у випадках втрати, крадіжки або іншої підстави вибуття кінцевого обладнання з володіння Абонента (Користувача), в порядку, встановленими цими Правилами.
- 3.2.11.** Своєчасно оплачувати послуги зв'язку в порядку та строки, визначені Абонентським договором, Правилами, за усіма абонентськими номерами, що зареєстровані на його Особистому рахунку.
- 3.2.12.** Контролювати залишок коштів на особовому рахунку з метою уточнення сум авансів або заборгованостей, що виникли за послуги зв'язку. Абонент (Користувач) може миттєво перевірити стан свого особового рахунку скориставшись номером: \*750 або за допомогою SMS на номер 094-111-11-00.
- 3.2.13.** В обов'язковому порядку при оплаті послуг зв'язку вказувати номери власного особового рахунку та телефону.
- 3.2.14.** Абонент (Користувач) зобов'язаний повідомляти на запит Оператора тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг.
- 3.2.15.** Абонент (Користувач) зобов'язаний при укладенні Абонентського договору, а також по запиті Оператора, максимально повно надати Оператору інформацію, необхідну для виконання Оператором обов'язків, передбачених діючим законодавством, щодо належного адресного інформування Абонентів(Користувачів) про зміну умов надання послуг зв'язку та/або Тарифних планів (Тарифів) на послуги, що надаються Абоненту (Користувачу). До такої інформації відносяться дані про контактні номери телефонів Абонента (Користувача), E-MAIL адреса Абонента (Користувача), адреса проживання та/або місцезнаходження Абонента (Користувача) і таке інше.
- 3.2.16.** Абонент (Користувач) зобов'язаний неухильно дотримуватися вимог цих Правил, Абонентського договору, угод до нього.
- 3.2.17.** Виконувати інші вимоги, передбачені діючим в Україні законодавством, цими Правилами та Абонентським договором.

## **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА**

### **4.1. Оператор має право:**

- 4.1.1.** тимчасово, на строк не більш двох діб та не частіше двох разів на поточний календарний рік, обмежувати надання Послуг зв'язку за телефонним номером (номерами) Абонента (Користувача), для проведення профілактичних, регламентних робіт, робіт по ремонту та модернізації обладнання АТС, іншого обладнання Оператора з повідомленням Абонента (Користувача) в порядку, передбаченому діючим законодавством;
- 4.1.2.** змінювати за технічними причинами телефонний номер (номери) з попереднім повідомленням про це Абонента (Користувача) не менш ніж за місяць до дати такої зміни. У разі масової зміни абонентських номерів (понад 10 тис.) Оператор повинен сповістити про це Абонентів (Користувачів) через засоби масової інформації;
- 4.1.3.** у випадку порушення Абонентом (Користувачем) обов'язків, визначених п.п. 3.2.3 - 3.2.9 Правил обмежити (призупинити) або припинити надання послуг зв'язку або розірвати Абонентський договір в односторонньому порядку;
- 4.1.4.** Оператор має право в порядку, передбаченому діючим законодавством, вносити зміни до цих Правил, Тарифних планів (Тарифів), Абонентського договору, зон покриття в односторонньому порядку з повідомленням про це Абонента (Користувача) не пізніше ніж за сім календарних днів до дати запровадження таких змін. Оператор для належного повідомлення Абонента (Користувача) використовує ту інформацію, що надана Абонентом (Користувачем) при укладенні Абонентського договору. Оператор може



здійснювати зазначене повідомлення Абонентові (Користувачеві) у такі способи:

- шляхом надсилання Абоненту (Користувачеві) SMS-повідомлень на контактні телефонні номери, надані Абонентом (Користувачем) при укладені Абонентського договору, та на телефонні номери, що присвоєні Абоненту (Користувачу) Оператором;
- шляхом надсилання Абоненту (Користувачу) повідомлень за адресою його проживання та/або місцезнаходження;
- шляхом надсилання Абоненту (Користувачу) повідомлень по E-MAIL, за адресою, що надана Абонентом (Користувачем) при укладені Абонентського договору;
- шляхом здійснення Абоненту (Користувачу) голосових дзвінків на контактні телефонні номери, надані Абонентом (Користувачем) при укладені Абонентського договору, та на телефонні номери, що присвоєні Абоненту (Користувачу) Оператором;
- шляхом розміщення повідомлень у Центрах обслуговування абонентів ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ»;
- шляхом розміщення повідомлень на офіційному веб-сайті Оператора: [www.intertelecom.ua](http://www.intertelecom.ua);
- в інший спосіб, передбачений законодавством.

Положення цього пункту щодо способів інформування Абонентів (Користувачів) розповсюджуються на всі випадки, передбачені цими Правилами, Абонентським договором, за якими Оператор зобов'язаний повідомити Абонента (Користувача) про настання будь-яких подій;

**4.1.5.** направляти Абоненту (Користувачу) SMS-повідомлення або здійснювати голосові дзвінки з метою інформування про послуги та дії Оператора, якщо приймання таких повідомлень та/або дзвінків не тарифікується для Абонента (Користувача);

**4.1.6.** деактивувати абонентський номер (блокувати надходження вхідних або вихідних викликів, SMS/MMS, а також передачу даних) у випадку відсутності абонентської активності протягом шести календарних місяців з моменту прояву останньої абонентської активності. Телефонний номер Абонента (Користувача) деактивується наприкінці шостого календарного місяця, в якому була зафіксована відсутність абонентської активності, при цьому всі нараховані бонуси анулюються.

**4.1.7.** встановлювати та змінювати тарифи на послуги зв'язку (у т.ч. додаткові послуги Оператора), перелік та умови їх надання, зони надання послуг, покриття в порядку, встановленими цими Правилами;

**4.1.8.** скорочувати перелік або припинити надання телекомунікаційних послуг у випадках:

1. неможливості надання Оператором телекомунікаційних послуг Абоненту (Користувачу) через технічні причини;
2. непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні Оператора;
3. встановлення факту розсилання Абонентом (Користувачем) спаму (на строк до десяти діб);
4. незабезпечення Абонентом (Користувачем) за своїм абонентським номером абонентської активності;
5. в інших випадках, передбачених цими Правилами, Абонентським договором та законодавством України.

**4.1.9.** відключити в порядку, встановленому законодавством, кінцеве обладнання Абонента (Користувача) у разі відсутності виданого в порядку, встановленому законодавством, документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів в сфері телекомунікацій;

**4.1.10.** витребувати від Абонента (Користувача) інформацію, необхідну для виконання Оператором обов'язків, передбачених діючим законодавством, щодо належного адресного інформування Абонентів (Користувачів) про зміну умов надання послуг зв'язку та/або Тарифних планів (Тарифів) на послуги, що надаються Абоненту (Користувачу). До такої інформації відносяться дані про контактні номери телефонів Абонента (Користувача), E-MAIL адреса Абонента (Користувача), адреса проживання та/або місцезнаходження Абонента (Користувача) і таке інше.

**4.1.11.** Оператор має право проводити роботи, що поліпшують якість наданих послуг, без стягнення з Абонента (Користувача) додаткової оплати за виконані дії, при цьому Абоненту (Користувачу) можуть бути безоплатно надані додаткові послуги по перепрограмуванню терміналу. У випадку відмови Абонента (Користувача) від надання такої послуги Оператор не несе відповідальності за неналежну якість послуг, одержуваних Абонентом (Користувачем).

**4.1.12.** Користуватися іншими правами, що передбачені діючими Абонентськими договорами між Абонентом (Користувачем) і Оператором, цими Правилами та законодавством України.

## **4.2. Оператор зобов'язаний:**

**4.2.1.** забезпечувати на замовлення Абонента (Користувача) з'єднання з будь-яким Абонентом (Користувачем) телекомунікаційної мережі загального користування за умови наявності на особовому рахунку Абонента (Користувача) достатньої суми грошових коштів. Постійно за наявності на особовому рахунку Абонента (Користувача) грошових коштів надавати Абоненту (Користувачу) основні та додаткові Послуги зв'язку, за умови можливості їх надання;

**4.2.2.** оприлюднювати інформацію про зміни порядку надання та/або оплати послуг, та/або діючих тарифів в порядку, що передбачений законодавством, до вступу в дію таких змін. Тарифні плани розміщуються на інформаційних стендах у Центрах обслуговування абонентів Оператора, а інформація про їх зміну - на зазначених стендах та/або у засобах масової інформації;

**4.2.3.** розглядати письмові заяви, пропозиції та скарги Абонента (Користувача) та надавати відповіді на них у терміни, встановлені Законом України «Про звернення громадян»;

**4.2.4.** невідкладно інформувати Абонентів (Користувачів) про пошкодження телекомунікаційної мережі, та строки його усунення в порядку, передбаченому цими Правилами, у випадку, якщо є підстави вважати, що пошкодження мережі не буде усунуто протягом доби;

**4.2.5.** не пізніше ніж за десять діб інформувати Абонентів (Користувачів) про проведення планових ремонтних робіт, що можуть призвести до тимчасового скорочення переліку послуг чи припинення їх

надання, а також строки поновлення надання послуг в порядку, передбаченому цими Правилами;

**4.2.6.** інформувати Абонентів (Користувачів) про припинення або скорочення переліку надання послуг, вимоги про підключення або використання абонентського обладнання, умови надання та припинення послуг у випадку надзвичайних ситуацій в порядку, передбаченому цими Правилами;

**4.2.7.** інформувати Абонентів (Користувачів) про послуги, що надаються третіми особами;

**4.2.8.** в порядку, встановленому цими Правилами, за місяць проінформувати Абонента (Користувача) про скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг, що відбувається у зв'язку з неможливістю надання Оператором телекомунікаційних послуг Абоненту (Користувачу) за технічними причинами. У разі припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг Оператор зобов'язаний попередити про це Абонентів (Користувачів) не пізніше ніж за три місяці. У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії, вилучення номерного та/або радіочастотного ресурсу внаслідок порушення законодавства Оператор зобов'язаний відшкодувати Абоненту (Користувачу) витрати, пов'язані з припиненням надання телекомунікаційних послуг, встановленому законом порядку;

**4.2.9.** у випадках та в порядку, передбаченому законодавством та цими Правилами, інформувати Абонентів (Користувачів) про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання;

**4.2.10.** надати Абоненту (Користувачу) встановлені законодавством пільги з дня звернення Абонента (Користувача) та пред'явлення ним документів, що засвідчують право на пільги, за умови, якщо Абонент (Користувач) включений до реєстру пільговиків, що ведеться Управлінням праці та соціального захисту населення за місцем проживання Абонента (Користувача), та наявності укладеного договору між Оператором та зазначеною установою, за яким Оператор зобов'язується забезпечувати послугами зв'язку пільговиків, а Управлінням праці та соціального захисту населення зобов'язується оплачувати такі послуги в розмірі, передбаченому Державним бюджетом України або місцевими бюджетами;

**4.2.11.** виконувати інші обов'язки згідно діючого законодавства.

## **5 РОЗРАХУНКИ, ТАРИФНІ ПЛАНИ**

**5.1.** Послуги зв'язку, у т.ч. щомісячна абонентська плата, оплачуються Абонентом (Користувачем) (із обов'язковим зазначенням особового рахунку, що співпадає з номером Абонентського договору) у попередній (авансованій) формі на поточний рахунок Оператора, зазначений в Абонентському договорі (або рахунку на оплату), або в касу Оператора, або шляхом активації придбаних Абонентом (Користувачем) телекомунікаційних карток поповнення рахунку, або за допомогою моментальних (on-line) платежів, або шляхом поштових переводів. Платники податку на додану вартість можуть оплачувати послуги зв'язку тільки шляхом внесення грошових коштів на поточний рахунок або в касу Оператора. Оператор зараховує грошові кошти, внесені Абонентом (Користувачем) на його особовий рахунок, протягом трьох годин для платежів, здійснених Абонентом (Користувачем) через касу Оператора, протягом однієї доби для платежів, здійснених Абонентом (Користувачем) за допомогою моментальних (on-line) платежів, протягом трьох робочих днів для платежів, здійснених Абонентом (Користувачем) через банківські установи, протягом семи діб для платежів, здійснених Абонентом (Користувачем) через пошту шляхом поштових переводів, миттєво – при поповненні рахунку Абонентом (Користувачем) шляхом активації телекомунікаційних карток. Оператор не несе відповідальності за дії третіх осіб, внаслідок яких грошові кошти, внесені Абонентом (Користувачем), були зараховані Оператором на його особовий рахунок несвоєчасно. У випадку надання Абоненту (Користувачу) 2 (двох) або більше абонентських номерів, розрахунки здійснюються за кожним з них в порядку зростання номерів на умовах Абонентського договору.

**5.2.** Вартість наданих послуг залежить від обраного Тарифного плану та обсягу наданих послуг. Кількість та загальна вартість послуг, які надаються Абоненту (Користувачу) протягом розрахункового періоду, визначаються згідно показників технічних засобів Оператора по вимірюванню тривалості, кількості та вартості наданих Послуг зв'язку.

**5.3.** Облік та тарифікація наданих послуг ведеться:

- посекундно – для всіх вхідних і вихідних дзвінків по Україні та для дзвінків за кордон (міжнародних дзвінків). Тарифікація здійснюється з першої секунди.
- за надсилання текстових повідомлень;
- за обсяг переданої та отриманої інформації (трафік) при використанні послуг Інтернет;
- за замовлення або доступ до послуги;
- за інші послуги, що надаються Оператором, за умови їх використання Абонентом (Користувачем).

**5.4.** Послуги Оператора сплачуються відповідно до Тарифних планів (Тарифів), затверджених самостійно Оператором. При цьому дробові значення у копійках округлюються до цілих значень у меншу сторону. Тарифні плани (Тарифи) можуть змінюватися в одноособовому порядку за рішенням Оператора. Інформація про зміни Тарифів доводиться до Абонента (Користувача) в порядку, встановленими цими Правилами, Абонентським договором та діючим законодавством.

**5.5.** Надання послуг зв'язку припиняється в момент, коли сума коштів, яку внесено Абонентом (Користувачем) на особовий рахунок, вичерпується та/або якщо на початок розрахункового періоду Абонентом (Користувачем) не внесено у повному обсязі абонентську плату, в тому числі абонентську плату за додаткові послуги. Оператор має право надати Абоненту (Користувачу) у розрахунковому періоді послуги зв'язку в кредит, в цьому випадку Абонент (Користувач) зобов'язується до початку наступного розрахункового періоду оплати в повному обсязі вартість послуг, наданих у кредит.

**5.6.** У випадку застосування відповідно до Тарифів почасової тарифікації, – відлік часу розмови провадиться з моменту відповіді викликуваного Абонента (Користувача), або з моменту підтвердження прийому вхідного виклику. У випадку якщо після набору номера, викликуваного Абонентом (Користувачем), з'єднання

здійснюється з телефоністом комутаторної установки чи з технічним пристроєм, підключеним до абонентської лінії (факсимільним апаратом, автовідповідачем, автоматичним визначником номера, міні АТС і т.і.), відлік часу розмови починається з моменту з'єднання з телефоністом, або з пристроєм до моменту фіксації сигналу відбою з'єднання однієї зі сторін відповідно до даних Білінгової системи Оператора. Об'єм послуги з передачі даних визначається з моменту передачі чи отримання першого байта і до моменту передачі чи отримання останнього байта даних кінцевим обладнанням Абонента (Користувача) відповідно до даних Білінгової системи Оператора.

## **6. Послуги голосової телефонії з використанням мережі інтернет за протоколом sip (послуга «sip trunk»)**

**6.1** Підключення до послуги «SIP Trunk» здійснюється за допомогою Ethernet-з'єднання.

Передумовами надання послуги «SIP Trunk» є наявність у Абонента: постійного підключення до Інтернет через Ethernet-з'єднання з мережею Інтертелеком, що забезпечує можливість Ethernet-з'єднання між розташуванням IP-PBX Абонента та обладнанням VoIP- мережі Інтертелекому; або постійного підключення до Інтернет через Ethernet-з'єднання з мережею іншого оператора/провайдера телекомунікацій з технічними параметрами, достатніми для надання замовленої Абонентом кількості голосових сесій, та статичною IP-адресою.

**6.2.**Точкою розподілу зон відповідальності Сторін за надання Послуги «SIP Trunk» вважається Інтернет-інтерфейс обладнання Інтертелекому з IP-адресою, на яку обладнання Абонента встановлює SIP-з'єднання. Точка розподілу відповідальності визначена в цьому розділі Умов, якщо інше не передбачене в Заяві-приєднанні для кожної точки підключення Абонента.

**6.3.** Ethernet-з'єднання, яке використовується для надання послуги «SIP Trunk», повинно мати розрахункову пропускну спроможність не меншу, ніж симетрично 160 Кбіт/с прийом та передавання на кожному замовлену голосову сесію зв'язку з ТМЗК.

**6.4.** Голосові SIP-сесії у складі SIP Trunk можуть використовувати згідно із встановленим переліком параметрів: протокол сигналізації – SIP (RFC 3261); транспортний протокол передавання голосових повідомлень – RTP (RFC 3550); голосові кодеки – G.711 a-law (з гарантією якості), G.729 – за письмовим зверненням Абонента, без гарантії якості.

**6.5.** У разі, якщо одне Ethernet-з'єднання використовується для паралельного отримання Послуги «SIP Trunk» з іншими продуктами Інтернет-доступу та/або доступу до віртуальних приватних мереж тощо, сумарна замовлена тарифна пропускну спроможність інших продуктів, що надаються, та розрахована пропускну спроможність для послуги «SIP Trunk» не повинні разом перевищувати 90% від номінальної технічної пропускну спроможності Ethernet-з'єднання. Логічне з'єднання для SIP Trunk повинно бути сконфігуровано в режим найвищого пріоритету гарантованого QoS.

**6.6.** Якість послуги «SIP Trunk» в точці розподілу зон відповідальності повинна відповідати вимогам якості звичайної голосової телефонії. Мінімально допустимий рівень якості при використанні кодека G.711 повинен відповідати оцінці 4 і вище за шкалою оцінки MOS (Mean Opinion Score), тобто більше 80% експертів задоволені якістю мови.

**6.7.** IP-PBX та абонентське обладнання Інтертелекомом не надаються. Абонент обирає та придбаває обладнання IP-PBX, що підтримує технологію SIP-телефонії за пакетними мережами на базі IP-протоколу, та абонентське обладнання (далі – обладнання Абонента) на свій власний розсуд.

**6.8.** Сторони погодили схему підключення обладнання Абонента, як показано на рисунку, з відповідними інтерфейсами та відповідальністю Сторін за функціонування обладнання.

### **6.1. При наданні послуги «SIP Trunk» Інтертелеком зобов'язаний:**

**6.1.1.** Почати надання послуги «SIP Trunk» у термін/и, що зафіксовано в Заяві на кожну точку підключення надати Абоненту в користування номери SIP Trunk, що зазначаються в Заяві. Кількість замовлених міських телефонних номерів, які надаються Абоненту, може не дорівнювати кількості замовлених голосових сесій, але не менше 1 (одного) номера на кожний замовлений SIP Trunk. Кількість одночасних телефонних розмов обмежується кількістю замовлених Абонентом голосових сесій, реалізованих на базі протоколу SIP. Доступна для замовлення кількість одночасних голосових сесій обмежується пропускну здатністю Ethernet-з'єднання між IP-PBX Абонента та VoIP-мережею Інтертелеком. Забезпечити доступність Послуги SIP Trunk протягом місяця не менше ніж на 99%.

**6.1.2.** Отримуючи послугу «SIP Trunk» Абонент зобов'язаний:

**6.1.3.** Реалізувати самостійно на свій розсуд маршрутизацію вхідних викликів між IP-PBX та підключеним до неї абонентським обладнанням Абонента.

**6.1.4.** Нести відповідальність за функціонування власного IP-PBX та абонентського обладнання, включаючи його технічне обслуговування.

**6.1.5.** Спрямовувати через мережу Інтертелеком трафік від IP-PBX Абонента з використанням нумерації, підключеної абонентом.

**6.1.6.** Абонент розуміє та погоджується, що:

**6.1.7.** Інтертелеком не відповідає за зміст інформації, яку отримує і передає Абонент через VoIP-мережу Інтертелеком.

**6.1.8.** Інтертелеком не несе відповідальності перед Абонентом за затримки або перебої в роботі, які виникають з причин, що знаходяться поза зоною відповідальності Інтертелекому.

**6.1.9.** Інтертелеком не несе відповідальності за технічне обслуговування, сумісність і роботу будь-якого о

бладнання та програмного забезпечення, яке надано не ним.

**6.1.10.**Інтертелеком не несе відповідальність за наслідки зловживань Абонентом та третіми особами, які можуть виникнути при некоректному налаштуванні або недостатньому захисті обладнання Абонента. Відповідальність за розголошення мережних реквізитів повністю покладається на Абонента.

**6.1.11.** Датою початку проведення розрахунків є дата фактичного підключення номеру.

**6.1.12.** Інтертелеком не несе відповідальність за наслідки зловживань Абонентом та третіми особами, які можуть виникнути при некоректному налаштуванні або недостатньому захисті обладнання Абонента. Відповідальність за розголошення мережних реквізитів повністю покладається на Абонента.

**6.1.13.**Інтертелеком має право припинити надання послуг «SIP Trunk» у разі порушення Абонентом визначених вище обов'язків

**6.1.14.** У разі неможливості надання/отримання послуги «SIP Trunk» з технічних причин, які виникли у будь-якої Сторони протягом 30 календарних днів з дати підписання Заяви, Інтертелеком та/або Абонент мають право в односторонньому порядку відмовитись від реалізації послуги, шляхом обов'язкового повідомлення іншої Сторони.

## **6.2. . Послуги телефонного зв'язку з використанням ір-мережі**

**6.2.1.** Підключення до послуги «SIP» здійснюється за умови доступності в точках надання послуги «SIP» доступу до Інтернет, який надається Інтертелекомом, або іншим оператором/провайдером телекомунікацій.

**6.2.2.**Точка розподілу зон відповідальності між Абонентом та Інтертелекомом є Інтернет- інтерфейс обладнання Інтертелеком з IP-адресою, на яку обладнання Абонента встановлює SIP- з'єднання.

**6.2.3.** Суть послуги «SIP» з використанням міського номера – надання Інтертелекомом Абоненту у користування телефонного зв'язку з місцевою нумерацією  
Голосові кодеки, що використовують – G.711 a-law (з гарантією якості), G.729 – за письмовим зверненням Абонента (без гарантії якості).

**6.2.4.** При наданні послуги «SIP» Інтертелеком зобов'язаний:

**6.2.5.**Організувати для Абонента надання/зміну послуги «SIP» не пізніше орієнтовного терміну надання послуги, 2 робочих днів з моменту оплати абонентом за послугу та підписаними документами .

**6.2.6.** У випадку не успішного підключення до послуги «SIP» Абонентом з вини Інтертелеком, протягом двох робочих днів здійснити всі необхідні дії для забезпечення організації надання послуги «SIP» належним чином.

**6.2.7.**Забезпечувати завершення всіх вхідних міжнародних викликів з набором: + 380\_[NNAбонента], міжміських викликів з набором: 0 –\_[NN Абонента].

## **6.3 Отримуючи послугу «SIP» Абонент зобов'язаний:**

**6.3.1.**Забезпечити нерозголошення наданих йому паролю та логіну доступу до послуги «SIP- лінія». У випадку не здійснення Абонентом підключення до послуги «SIP» та не повідомлення про вказаний факт в термін визначений вище, послуга «SIP» вважається успішно підключеною.

**6.3.2.** Не використовувати послугу «SIP» для надання будь-яких телекомунікаційних послуг третім особам; не використовувати мережу Інтертелекому для здійснення рефайлу, надання послуг зворотного дзвінка, комутованого доступу до мережі Інтернет, послуг Інтернет-телефонії чи будь-якої зміни порядку маршрутизації трафіка, тощо.

**6.3.3.** Не допускати термінації через послугу «SIP» міжнародного, міжміського або мобільного трафіку на мережу Інтертелеком чи підміни номера абонента, що викликає чи номераабонента, якого викликають.

**6.3.4.** Не повідомляти третім особам, у тому числі і працівникам Інтертелеком, пароль доступу до web-інтерфейсу Інтертелеком і користування SIP.

**6.3.5.** Контролювати та відповідати за роботу абонентського обладнання в зоні своєї відповідальності. Абонент не може передавати свої права та обов'язки щодо користування послугою третім особам без письмової згоди на це Інтертелеком .У разі виявлення нетипового навантаження на телекомунікаційну мережу Інтертелеком, спричиненого Абонентом або різкого зростання трафіка Абонента, або у випадку встановлення нецільового використання Абонентом телекомунікаційних послуг, Інтертелеком має право без попередження скоротити перелік послуг та припинити надання Абоненту послуги «SIP» та інших телекомунікаційних послуг, що використовувались не за цільовим призначенням. Інтертелеком не відповідає за зміст інформації, яку отримує і передає Абонент через мережі передавання даних та ТМЗК Інтертелекому.

**6.3.6.** Інтертелеком не несе відповідальності за технічне обслуговування, сумісність і роботу будь-якого обладнання та програмного забезпечення, яке надано не ним.

**6.3.7.** У випадку не успішного підключення до послуги «SIP» Абонентом з вини Інтертелеком, протягом одного робочого дня здійснити всі необхідні дії для забезпечення організації надання послуги «SIP» належним чином.

**6.3.8.** Забезпечувати завершення всіх вхідних міжнародних викликів з набором: + 380\_[NNAбонента], міжміських викликів з набором: 0 –\_[NN Абонента].

**6.3.9.** Інтертелеком гарантує мінімально допустимий рівень якості послуги «SIP» при використанні Абонентом кодека G.711. Інтертелеком не несе відповідальності за якість привикористанні Абонентом інших кодексів, таких як G.723.1, G.726, G.729a, G.729ab тощо.

## **6.4.При наданні послуги «Інтертелеком» має право:**

**6.4.1.** Інтертелеком не несе відповідальності за наслідки зловживань Абонентом та третіми особами, які можуть виникнути при некоректному налаштуванні або недостатньому захисті обладнання Абонента. Відповідальність за розголошення мережних реквізитів (логінів, паролів) повністю покладається на Абонента.

**6.4.2.** Інтертелеком має право припинити надання послуг «SIP» у разі порушення Абонентом визначених вище обов'язків та в інших випадках, передбачених Договором, умовами Інтертелекому, законодавством України.

**6.4.3.** Датою початку надання послуг «SIP» для проведення розрахунків вважається дата підписання договору та оплата за підключення цієї послуги.

**6.4.3.** Інтертелеком має право припинити надання послуг «SIP» у разі порушення Абонентом визначених вище обов'язків та в інших випадках, передбачених Договором, умовами Інтертелекому, законодавством України.

**6.4.4.** У разі неможливості надання/отримання послуги «SIP» з технічних причин, які виникли у будь-якої Сторони протягом 30 календарних днів з дати надання логіну та паролю, Інтертелеком та/або Абонент мають право в односторонньому порядку розірвати договір.

## **6.5 ПОСЛУГИ ВІДОМЧОЇ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОЇ МЕРЕЖІ З ВИКОРИСТАННЯМ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ (Послуга «Хмарна АТС»)**

6.5.1. Підключення до послуги «Хмарна АТС» здійснюється за умови доступності в точках надання послуги «Хмарна АТС» доступу до Інтернет.

6.5.2. Передумовами надання послуги «Хмарна АТС» є наявність у Абонента доступу до Інтернет та абонентського обладнання, яке підтримує SIP-протокол з авторизацією.

6.5.3. Точкою розподілу зон відповідальності між Абонентом та Інтертелеком є Інтернет- інтерфейс обладнання з IP-адресою, на яку Абонент встановлює SIP-з'єднання.

6.5.4. Суть послуги «Хмарна АТС» – можливість здійснювати з обладнання, підключеного до Віртуальної АТС через віртуальні голосові канали вихідні виклики на ТМЗК та отримувати вхідні виклики із ТМЗК, а також здійснювати виклики між користувачами послуги «Хмарна АТС» всередині віртуальної телефонної мережі Абонента по внутрішніх (коротких) номерах.

6.5.5. Голосові кодеки використовують – G.711 a-law – з гарантією якості, G.729 – за письмовим зверненням Абонента без гарантії якості.

6.5.6. При наданні послуги «Хмарна АТС» Інтертелеком зобов'язаний:

- Почати надання послуги «Хмарна АТС» у термін/и, що зафіксовано в Заяві на підключення та оплати послуги.
- Надати Абоненту в користування міські номери та налаштування маршрутизації вхідних і вихідних викликів

6.5.7. Зв'язок користувачів послуги «Хмарна АТС» з ТМЗК здійснюється через пакетну мережу IP/MPLS. Кількість одночасних телефонних розмов з ТМЗК та з'єднань з IVR обмежується кількістю замовлених Абонентом внутрішніх номерів, визначених у заяві.

6.5.8. Забезпечувати доступність послуги «Хмарна АТС» протягом місяця не менше ніж на 99%.

6.5.9. Отримуючи послугу «Хмарна АТС» Абонент зобов'язаний:

- Самостійно налаштувати маршрутизацію вхідних викликів на обладнання користувачів послуги «Хмарна АТС» через веб-інтерфейс управління, доступний йому через Інтернет
- Самостійно відповідати за організацію внутрішнього офісного зв'язку (внутрішня нумерація, розмежування прав доступу користувачів, управління сценаріями вхідних викликів та інші інтелектуальні сервіси).
- Забезпечити призначення для внутрішніх номерів міських телефонних номерів, які презентуватимуться при виході на ТМЗК.
- Направляти трафік від Віртуальної АТС з використанням наданої Абоненту нумерації.
- Забезпечити нерозголошення наданих йому та його користувачам паролів і логінів доступу до послуги «Хмарна АТС».
- Змінити свій пароль доступу відразу після виконання першої авторизації.
- Не допускати нелегальної термінації через послуги «Хмарна АТС» міжнародного та мобільного трафіку на мережу Інтертелеком.

6.5.10. Абонент розуміє та погоджується, що:

- Інтертелеком не відповідає за зміст інформації, яку отримує і передає Абоненту через пакетну мережу IP/MPLS.
- Інтертелеком не несе відповідальності перед Абонентом за затримки або перебої в роботі, які виникають з причин, що знаходяться поза зоною відповідальності Інтертелекому.

- Інтертелком не несе відповідальності за технічне обслуговування, сумісність і роботу будь-якого обладнання та програмного забезпечення, яке надано не ним.
- Інтертелеком гарантує мінімально допустимий рівень якості послуги «Хмарна АТС» при використанні Абонентом кодека G.711.
- Інтертелеком не несе відповідальності за якість при використанні Абонентом інших кодеків, таких як: G.723.1, G.726, G.729a, G.729ab тощо.
- Інтертелеком не несе відповідальності за наслідки зловживань Абонентом та третіми особами, які можуть виникнути при некоректному налаштуванні або недостатньому захисті обладнання Абонента.
- Відповідальність за розголошення мережних реквізитів повністю покладається на Абонента.

6.5.11. Управління послугою «Хмарна АТС» Абонент здійснює самостійно через веб-інтерфейс управління, доступний йому через Інтернет.

## **7. Тимчасове блокування Ruim-карт та кінцевого обладнання**

**7.1.** У разі втрати Абонентом (Користувачем) кінцевого обладнання та/або RUIM-картки, за якою отримувалися послуги, Оператор невідкладно за усною заявою Абонента (Користувачем) тимчасово припиняє обслуговування такого обладнання та/або RUIM-картки на строк, що не перевищує 30 календарних днів.

**7.2.** Абонент (Користувач) повинен повідомити Операторові абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор, за яким отримувалися послуги з використанням втраченого кінцевого обладнання або RUIM-картки, та інші дані, у тому числі персональні, виключний перелік яких визначається Абонентським договором, і отримати від Оператора реєстраційний номер заяви щодо втрати обладнання та/або RUIM-картки. Без отримання зазначеного номера претензії від Абонента (Користувача) щодо несвоєчасного припинення або неприпинення обслуговування його кінцевого обладнання та/або RUIM-картки не розглядаються.

**7.3.** У випадку втрати кінцевого обладнання та/або RUIM-картки Абонент (Користувач) має право за плату зажадати здійснення програмування іншого, наданого їм Оператору кінцевого обладнання та/або RUIM-картки, зі збереженням абонентського номера й інших індивідуальних характеристик.

## **8. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ**

**8.1.** Дія Абонентського договору про надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку припиняється в порядку, передбаченому цими Правилами. Також Абонентський договір може припинятися Оператором у наступних випадках:

- при зміні володільця телефонного номера, з яким укладено Абонентський договір у письмовій формі, відповідно до процедур Оператора;
- у випадку порушення Абонентом (Користувачем) взятих на себе обов'язків відповідно до п.п. 3.2.3 - 3.2.9 цих Правил;
- у випадку незабезпечення Абонентом (Користувачем) абонентської активності за своїм абонентським номером;
- у випадку подачі Абонентом (Користувачем) заяви про припинення дії Абонентського договору в порядку, встановленому цими Правилами;
- в інших випадках, передбачених цими Правилами, Абонентським договором або законодавством.

## **9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**9.1.** У випадку, якщо термін усунення несправностей перевищує одну добу з моменту одержання повідомлення від Абонента (Користувача) про несправність у мережі, Абонентська плата за весь період пошкодження з Абонента (Користувача) не стягується.

**9.2.** Абонент (Користувач) здійснює оплату послуг зв'язку також у випадку втрати (відчуження) Терміналу Абонентом (Користувачем).

**9.3.** Оператор не несе відповідальності за неякісну роботу (відсутність виконання функцій) Терміналу, викликану технічним ушкодженням Терміналу, або несанкціонованим внесенням змін у програму, встановлену Оператором виробником обладнання у Термінал.

**9.4.** Оператор не несе відповідальності за будь-які збитки (в тому числі і непрямі), спричинені дією на Мережу фізико-географічних чинників у зоні знаходження Терміналу (гроза, особливості рельєфу, вплив місцевих електромагнітних полів тощо), а також, якщо Термінал встановлений поза зоною дії Мережі.

**9.5.** Оператор звільняється від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за Абонентським договором, якщо це невиконання з'явилося наслідком обставин нездоланної сили, що виникли після укладання Абонентського договору, а саме: пожежа, повінь, землетрус, воєнні дії, страйки, а також будь-якого роду непередбачені дії державних органів, - за умови, що дані обставини безпосередньо вплинули на виконання зобов'язань за Абонентським договором. У цьому випадку термін виконання умов договірних зобов'язань буде продовжений на час дії зазначених обставин.

**9.6.** Сертифікати відповідних торговельних палат є необхідним і достатнім підтвердженням зазначених обставин і термінів їхньої дії.

**9.7.** Під час відшкодування завданих Абоненту (Користувачу) в результаті діяльності Оператора збитків Сторони керуються Абонентським договором та Правилами, а в частині, що не врегульована цими Правилами користування та Абонентським договором, – законодавством України, яке регулює відносини з

цього питання.

**9.8.** Абонент (Користувач) може вимагати від Оператора відшкодування завданих йому прямих збитків лише у разі, якщо вони виникли з вини Оператора і це має своє підтвердження.

**9.9.** Втрачена вигода та непрямі збитки Абонента (Користувача) ні в якому випадку не компенсуються Оператором.

**9.10.** У випадку не зазначення Абонентом (Користувачем) номерів власного особового рахунку та телефону та/або якщо Абонент (Користувач) невірно вказав номери власного особового рахунку та телефону при здійсненні оплати послуг зв'язку Абонент (Користувач) самостійно відповідає за всі наслідки, пов'язані з несвоєчасним зарахуванням грошових коштів на його особовий рахунок.

**9.11.** Оператор не несе відповідальності у випадку підключення терміналу без функції A-key і передачі терміналу третім особам або розсекречення (розкриття) ESN.

**9.12.** У випадку ненадання або надання в неповному об'ємі Абонентом (Користувачем) інформації, надання якої передбачене п. 3.2.15 Правил, Абонент (Користувач) самостійно відповідає за всі наслідки, пов'язані з неналежним адресним інформуванням Абонента (Користувача) про зміну умов надання послуг та/або Тарифних планів (Тарифів) на послуги, що надаються Оператором.

**9.13.** Претензії Абонента (Користувача) до Оператора пред'являються в письмовій, усній або електронній формі.

**9.14.** Оператор зобов'язаний надати письмову відповідь на претензію Абонента (Користувача) в місячний термін з моменту подачі претензії.

**9.15.** Оператор проводить прийом Абонентів (Користувачів) з питань надання послуг у Центрах обслуговування абонентів ТОВ "ІНТЕРТЕЛЕКОМ". Адреси Центрив обслуговування абонентів та часи їх роботи вказуються на веб-сайті ТОВ "ІНТЕРТЕЛЕКОМ": [www.intertelecom.ua](http://www.intertelecom.ua).

## **10. ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ**

**10.1.** Під час відшкодування завданих Абоненту (Користувачу) в результаті діяльності Оператора збитків Сторони керуються Абонентським договором, Правилами та Тарифними планами, а в частині, що не врегульована цими документами, – законодавством України, яке регулює відносини з цього питання.

**10.2.** Абонент (Користувач) може вимагати від Оператора відшкодування завданих йому прямих збитків лише у разі, якщо вони виникли з вини Оператора і це має своє підтвердження.

**10.3.** Абонент (Користувач) погоджується з тим, що втрачена вигода та непрямі збитки ні в якому випадку не компенсуються Оператором.

## **11. ПОКРИТТЯ ОПЕРАТОРА**

**11.1.** Оператор не гарантує якісний телефонний зв'язок в зонах, де відсутнє покриття оператора.

**11.2.** Оператор не гарантує якісний телефонний зв'язок (через особливості розповсюдження радіохвиль) у випадках знаходження кінцевого обладнання Абонента (Користувача) поблизу природних та/або штучних (у т.ч. промислових) джерел електромагнітних випромінювань, активних радіо заводів, поблизу масивних металевих конструкцій та залізобетонних споруд, несприятливих метеорологічних та/або топографічних умов, а також внаслідок несправності обладнання Абонента (Користувача).

**11.3.** Оператор може змінювати зону покриття (мережі) без попереднього погодження з Абонентом (Користувачем).

**11.4.** Оператор може надати Абоненту (Користувачу) додаткову послугу Роумінгу в зонах, де відсутнє покриття Оператора, але є діючі угоди Оператора з Роумінг-партнерами на надання Абонентам (Користувачам) Оператора послуг зв'язку із збереженням наданого Оператором Абоненту (Користувачу) телефонного номера. Додаткова послуга Роумінгу надається за наявності у Оператора технічної можливості її надання, яка визначається оператором самостійно. Додаткова послуга Роумінгу надається за Тарифами Оператора, що діють на момент надання такої послуги. Оператор може самостійно без повідомлення Абонента (Користувача) змінювати перелік Роумінг-партнерів виходячи з власної зацікавленості. Оператор не несе відповідальності за якість послуг зв'язку, наданих Роумінг-партнером, та покриття Роумінг-партнеру. Оператор також не відповідає за тарифну політику Роумінг-партнерів (включаючи розмір тарифів Роумінг-партнерів, порядок їх формування, оплати та інш.).

## **12. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

**12.1.** Всі спори, які виникають при користуванні послугами рухомого (мобільного) телефонного зв'язку ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ», вирішуються шляхом переговорів. При не вирішенні питань шляхом переговорів, спори вирішуються в судовому порядку.

**12.2.** Оператор може змінювати Правила, Абонентський договір, Тарифні плани (Тарифи). Інформація про зміни оприлюднюється в порядку, передбаченому цими Правилами.

**12.3.** До відносин Сторін, які безпосередньо не врегульовані цими Правилами, Абонентським договором, та Тарифними планами застосовується діюче законодавство України.

**12.4.** Абонент (Користувач) не має права передавати свої права та обов'язки за цим Абонентським договором третім особам без письмової згоди на це Оператора. Зміна власника абонентського номеру здійснюється за письмовим узгодженням тільки у випадку, якщо Абонент (Користувач) уклав Абонентський договір про надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку у письмовій формі на умовах, встановлених Оператором.

**12.5.** Вся інформація, надана Абонентом (Користувачем) Оператору є конфіденційною і не може бути передана третім особам. У разі непогашення чи систематичного несвоєчасного погашення Абонентом (Користувачем) заборгованості за надані послуги, Оператор має право передати інформацію про Абонента

(Користувача) стосовно стану розрахунків (включаючи його назву/ ім'я, прізвище та по батькові, ідентифікаційний код (номер), адресу чи інші дані, зазначені Абонентом (Користувачем) при укладанні Абонентського договору) третім особам – потенційним кредиторам Абонента (Користувача), а також використана з метою формування реєстру боржників, відкритого для таких третіх осіб.

**12.6.** Абонент (Користувач) зобов'язаний негайно письмово повідомити про зміну прізвища, адреси, юридичних реквізитів, викрадення (втрати) цивільного паспорту, банкрутства Абонента (Користувача) - юридичної особи.

**12.7.** Умови Абонентського договору розповсюджуються на всіх правонаступників сторін по Абонентському договору.

**12.8.** Терміни, визначені в дійсних Правилах, використовуються у всіх Абонентських договорах, угодах і додатках до них, укладених на підставі і відповідно до цих Правил, без надання додаткових пояснень і тлумачень.

**12.9.** Найменування розділів Правил введені для зручності використання і не містять інформації нормативного характеру.

**12.10.** Правила складено українською мовою. У випадку необхідності можливе здійснення перекладу на російську мову. Пріоритет при тлумаченні мають Правила, укладені українською мовою.

**12.11.** Замовлення, Правила і Тарифи є невід'ємними додатками Абонентського договору.