

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ ФІКСОВАНОГО МІСЦЕВОГО ТЕЛЕФОННОГО  
ЗВ'ЯЗКУ З ВИКОРИСТАННЯМ БЕЗПРОВОДОВОГО ДОСТУПУ ТА ІНШИХ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ  
ПОСЛУГ ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ»**

- 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**
- 2. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ**
- 3. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ**
- 4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗВ'ЯЗКУ**
- 5. ПОРЯДОК ТА ПРАВИЛА НАДАННЯ SIP та SIP Trunk, Хмарна АТС**
- 6. ПОРЯДОК ОПЛАТИ**
- 7. ПОСЛУГИ МІЖМІСЬКОГО (МІЖНАРОДНОГО) ЗВ'ЯЗКУ**
- 8. ОБМЕЖЕННЯ У ВИКОРИСТАННІ ПОСЛУГ ЗВ'ЯЗКУ**
- 9. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА (КОРИСТУВАЧА)**
- 10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА**
- 11. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**
- 12. РОЗІРВАННЯ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ**
- 13. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**
- 14. ДОДАТКОВІ УМОВИ**
- 15. ПОКРИТТЯ ОПЕРАТОРА**

## 1. Загальні положення

**1.1.** Правила надання та отримання послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг з використанням безпроводового доступу ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ» (надалі – Правила) визначають порядок та умови користування послугами фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг з використанням безпроводового доступу, 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». 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 цими Правилами, положення вказаних нормативно-правових актів застосовуються в пріоритетному порядку.

### 1.2. Адреса Оператора:

юридична адреса: 65007, м. Одеса, вул. Мала Арнаутська, 6б; 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](mailto:info_center@it.od.ua)

Телефони Оператора:

\*750 (цілодобово, для дзвінків з номерів мережі ТОВ "ІНТЕРТЕЛЕКОМ", 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).

### 1.3. Номер і дата рішення про внесення до реєстру Операторів:

- рішення НКРЗ № 384 від 28.09.2006 р.

### 1.4. 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](mailto:office@nkrz.gov.ua) .

### 1.5. Рівні показників якості послуг, що надаються Оператором:

#### 1.6.1. Для послуг фіксованого телефонного зв'язку рівні показників якості визначаються:

- Наказом Міністерства транспорту та зв'язку України «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку» від 22.02.2010 р. № 91.

#### 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 закачуванні 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 закачуванні контрольних файлів з офіційного сайту ТОВ

«ІНТЕРТЕЛЕКОМ» (www.intertelecom.ua).

- 1.6. 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.
- 1.7. 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, абонентську плату та уклала з Оператором Абонентський договір про надання послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг у письмовій формі; 2) або внесла плату за підключення, абонентську плату та підписала замовлення Оператора про надання послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг;

3) або внесла плату за підключення, абонентську плату, придбала RU -карту Оператора, провела її активацію у мережі та розпочала отримувати від Оператора послуги фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інші телекомунікаційні послуги;

4) або внесла плату за підключення, абонентську плату, вчинила дії, спрямовані на підключення кінцевого обладнання до мережі ТОВ "ІНТЕРТЕЛЕКОМ" та розпочала отримувати від Оператора послуги фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інші телекомунікаційні послуги.

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

**Абонентський (телефонний) номер**- унікальний числовий код, наданий Оператором Абоненту (Користувачу) при укладанні Абонентського договору, після набору якого з іншого кінцевого обладнання телефонної мережі загального користування АТС здійснюється з'єднання з кінцевим обладнанням Абонента (Користувача). При наданні Абоненту (Користувачу) цифрового ідентифікатора (для отримання послуги радиоступу до мережі Інтернет) його з'єднання з телефонною мережею загального користування не здійснюється, а такий цифровий ідентифікатор використовується виключно для ідентифікації Абонента (Користувача) в мережі Оператора та надання послуги з доступу до мережі Інтернет.

**Абонентська плата (Абонплата)** - періодичний платіж за користування послугами зв'язку Оператора за Абонентським договором.

**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 безкоштовно в межах України подзвонити за номером \*750, та отримати інформацію про Оператора, стан абонентського рахунку, бонуси, замовити, якщо це можливо, додаткові послуги зв'язку, тощо .

**Додаткова угода (Угода– )** письмова угода до Абонентського договору між Сторонами про додаткові права, обов'язки і відповідальність Абонента (Користувача) і Опера щодо використання послуг. Додаткова угода має пріоритет при застосуванні перед Абонентським договором.

**Законодавство** – Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України, Закон України «Про те. 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 телекомунікацій.

**Замовлення** – додаток до Абонентського договору, в якому можуть міститися дані про Абонента (Користувача)

, перелік замовлених їм послуг та наданий у користування Абоненту (Користувачу) телефонний номер .

**Заявник** – особа, яка бажає укласти Абонентський договір.

**Каса** – пункт проведення розрахунків та приймання готівкових платежів від фізичних та юридичних осіб за послуги зв'язку.

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

**Оператор** – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРНАЦІОНАЛЬНІ

ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЇ» (скорочена найменування ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ») – юридична особа, що надає телекомунікаційні послуги 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 .

**Період оплати (Період)**- термін, який застосовується при розрахунку абонплати і рівний одному календарно му місяцю з першого по останнє число.

**Послуги зв'язку**– запропоновані Оператором послуги фіксованого місцевого телефонного зв'язку з використанням безпроводового доступу та інші телекомунікаційні послуги, які надаються з використанням власної мережі Оператора в межах зони покриття.

**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

користувачького 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.

**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 і завершення користувачького 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.

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

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

**Тарифи** – зведений документ, в якому міститься інформація про вартість послуг Оператора.

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

**Укладення Абонентського договору** – процедура укладення Абонентського договору між Оператором та Абонентом (Користувачем) у письмовій формі після перевірки наданих Абонентом (Користувачем) документів, його ознайомлення з цими Правилами, Тарифними планами, Замовленням та інформацією про послуги зв'язку. Підписаний обома Сторонами Абонентський договір про надання послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг вважається укладеним за умови оплати вартості підключення та/або внесення абонплати. Набрання чинності укладеного Абонентського договору може бути за рішенням Оператора пов'язано з вчиненням певних дій: зокрема, якщо фізична або юридична особа:

- 1) внесла плату за підключення, абонентську плату та підписала замовлення Оператора про надання послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг;
- 2) або внесла плату за підключення, абонентську плату, придбала RUIM-карту Оператора, провела її активацію у мережі та розпочала отримувати від Оператора послуги фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інші телекомунікаційні послуги;
- 3) або внесла плату за підключення, абонентську плату, вчинила дії, спрямовані на підключення власного кінцевого обладнання до мережі ТОВ "ІНТЕРТЕЛЕКОМ" та розпочала отримувати від Оператора послуги фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інші телекомунікаційні послуги вважається, що вказана особа є Абонентом (Користувачем) Оператора, на неї розповсюджується сфера дії цих Правил, Абонентський договір про надання послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг між нею та Оператором укладено.

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

## 2. Порядок укладення Абонентського договору

**2.1.** Послуги зв'язку надаються Абоненту (Користувачу) на підставі Абонентського договору, Правил, Тарифів та Замовлення. Абонентський договір є основним документом, що визначає 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.** Абонентський договір не може бути укладеним або не набере чинності, якщо:

- вік Абонента (Користувача) – фізичної особи є меншим 16 років або 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.

**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.** Господарючі 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).

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 завірені копії документів.

**2.4.6.** Для отримання обладнання (термінали, аксесуари), сплаченого за безготівковим розрахунком, необхідно надати довіреність суворої звітності і пред'явити 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 або перебували 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.** 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. **2.6.** Якщо обставини, які суперечать умовам укладення Абонентського договору, виявлені після набрання ним чинності, Оператор має право призупинити або припинити 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 зв'язку.

**2.7.** Співробітник Відділу продажу послуг на підставі даних, отриманих від Заявника, формує Особовий рахунок Абонента (Користувача), після чого надає Заявнику Замовлення, у якому містяться всі отримані дані Заявника, а також перелік замовлених Заявником послуг та телефонний номер, наданий Абоненту (Користувачу) у користування.

**2.8** Заявник завіряє Замовлення особистим підписом (для юридичної особи - підписом уповноваженої особи і печаткою), і вручає Замовлення співробітнику Відділу продажу послуг. Замовлення підписується Заявником із зазначенням свого прізвища, ім'я, по-батькові повністю прописом.

**2.7.** Співробітник Відділу продажів видає Заявнику рахунок на оплату послуг, зазначених у Замовленні, відповідно до діючих Тарифів і консультує Заявника щодо оптимального порядку поповнення коштів на Особовому рахунку. До запропонованого Абоненту (Користувачу) рахунку включаються, крім витрат з підключення терміналу, також, сума мінімального авансу, відповідно до Тарифів і абонплата за перший Період.

**2.8.** З моменту надходження Замовлення Заявника Оператор резервує Абонентський номер, який закріплюється за Особовим рахунком.

**2.9.** У ході реалізації договірних відносин Абонент (Користувач) має право внести зміни в первісну редакцію Замовлення, подавши заяву до відділу продажу і, заповнивши нове Замовлення, не пізніше, ніж за одну годину до закінчення останнього робочого дня відділу продажу в Періоді, що передує тому Періоду, з якого Абонент (Користувач) бажає користатися зміненим переліком послуг. У замовлення можуть вноситись зміни за згодою Оператора шляхом звернення Абонента (Користувача) до Центру обслуговування абонентів або до Довідкової служби.

**2.10.** У випадку відсутності суми грошей на Особовому рахунку, достатньої для оплати всіх пунктів виставленого до оплати рахунка, – дані Особового рахунка – анулюються.

**2.11.** Після внесення Абонентом (Користувачем) грошей на Особовий рахунок, Оператор укладає з Абонентом (Користувачем) Абонентський договір за його особистої присутності та за умови власноручного заповнення та підпису Абонентського договору та/або Замовлення.

**2.12.** Абонентський договір з Абонентом (Користувачем) про надання послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку укладається лише в письмовій формі шляхом оформлення єдиного документа, підписаного сторонами, за винятком доступу до послуг служб екстреної допомоги та Довідкової служби.

**2.13.** 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. Порядок підключення**

**3.1.** Протягом двох діб з моменту укладання Абонентського договору, а в разі потреби проведення додаткового дослідження й дообладнання терміналу додатковими пристроями Оператор здійснює підключення терміналу до телекомунікаційної мережі Оператора протягом п'яти діб.

**3.2.** Абонент (Користувач) на момент укладання Абонентського договору надає Оператору (до Відділу продажу) термінал для

його програмування. У випадку, якщо відсутня технічна можливість запрограмувати термінал, наданий Абонентом (Користувачем), для його використання у мережі Оператора, співробітник Відділу продажу має право відмовити Абоненту (Користувачу) у програмуванні терміналу.

**3.3.** Сторони по закінченні приймання Абонентом (Користувачем) робіт з установки терміналу, або передачі терміналу Абоненту (Користувачу) у Відділі продажу послуг, підписують Акт приймання робіт, яким закріплюється факт приймання робіт, а саме:

- Програмування терміналу.
- Підключення (надання Абонентського номера, організація цифрового каналу, інше).
- Додаткові послуги з дообладнання терміналу додатковими пристроями, якщо такі виконувалися (у цьому випадку Абонент (Користувач) підписує також Кошторис на додаткові роботи).

**3.4.** Оператор має право протягом доби з моменту підписання Акта приймання виконаних робіт подзвонити на термінал Абонента (Користувача) з метою отримання інформації щодо якості зв'язку.

### **4. Порядок надання послуг зв'язку**

**4.1.** Оператор надає Абоненту (Користувачу) послуги зв'язку за допомогою придбаного Абонентом (Користувачем) кінцевого обладнання.

**4.2.** Основною послугою, що надається Абонентам (Користувачем) Оператором є послуга надання телефонного зв'язку для ведення розмов. При наданні Абоненту (Користувачу) цифрового ідентифікатора основною послугою є послуга з доступу до Інтернет.

**4.3.** Перелік додаткових послуг, необхідних Абоненту (Користувачу), - вказується в Замовленні.

- 4.4. Оператор може розширювати, або змінювати перелік послуг у залежності від власних технічних можливостей.
- 4.5. Надані Оператором послуги розділяються:
- 4.5.1. Постійні послуги (оплата за які вказується виходячи з розрахунку вартості використання такої послуги за Період). Сплата Постійних послуг здійснюється за допомогою стягнення абонплати.
- 4.5.2. Разові послуги (оплата обчислюється в залежності від тривалості і частоти використання послуги). Сплата разових послуг здійснюється за допомогою стягнення плати за кожен випадок надання послуги.
- 4.6. Постійні послуги, надані Оператором, розділяються:  
Основні послуги (без надання яких неможливе надання Оператором послуги радіотелефонного зв'язку).  
Додаткові послуги (що дозволяють одержувати додаткові зручності і реалізовувати додаткові функції). Додаткові послуги диференціюються Оператором по пріоритетності.
- 4.7. Разові послуги, надані Оператором, розділяються:
- 4.7.1. Послуги зв'язку (SMS, міжміські, міжнародні дзвінки, Інтернет тощо).
- 4.7.2. Адміністративно-технічні послуги (переоформлення, додаткові дослідження, установка і налагодження додаткового устаткування). Разові послуги адміністративно-технічного характеру надаються винятково у випадку наявності на Особовому рахунку суми, достатньої для оплати такої послуги. Тарифікація разових послуг зв'язку здійснюється по закінченні їхнього надання.
- 4.7.3. Замовлені Абонентом (Користувачем) додаткові послуги відключаються у випадку, якщо Абонент (Користувач) протягом останніх 6 (шести) розрахункових періодів не вносить абонентську плату за вказані послуги.

## 4.2. Втрата (відчуження) кінцевого обладнання

- 4.2.1. У разі втрати Абонентом (Користувачем) кінцевого обладнання та/або RUIM-картки, за якою отримувалися послуги, Оператор невідкладно за усною заявою Абонента (Користувача) тимчасово припиняє обслуговування такого обладнання та/або RUIM-картки на строк, що не перевищує 30 календарних днів.
- 4.2.2. 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.
- 4.2.3. 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.

## 4.3 Усунення неполадок

- 4.3.1. Абонент (Користувач) при виявленні факту неякісного зв'язку, або його відсутності в першу чергу зобов'язаний переконатися, за вказівкам посібника з експлуатації терміналу, у тому, що виявлені неполадки не є наслідком неполадок терміналу (поломка, відсутність живлення, інше).
- 4.3.2. Якщо Абонент (Користувач) упевнився, що неполадки не є наслідком поломки терміналу, або прийшов до висновку, що, використовуючи вказівки посібника з експлуатації терміналу, - неможливо виявити дійсну причину відсутності зв'язку,  
- він негайно зобов'язаний сповістити про це Оператора. Моментом припинення надання послуг Оператором вважається момент повідомлення Оператора Абонентом (Користувачем). Надання такого повідомлення не припиняє зобов'язання Абонента (Користувача) зі сплати абонентської плати.
- 4.3.3. Протягом п'яти діб з моменту одержання повідомлення від Абонента (Користувача) про припинення нормальної роботи терміналу Оператор зобов'язаний вжити заходів з усунення неполадок мережі.
- 4.3.4. У випадку, якщо термін усунення несправностей перевищує одну добу з моменту одержання повідомлення від Абонента (Користувача) про несправність у мережі, абонплата за весь період пошкодження з Абонента (Користувача) нестягується.

## 4.5. Тимчасове відключення

- 4.5.1. Оператор може за бажанням Абонента (Користувача) за плату здійснити тимчасове відключення терміналу Абонента (Користувача) на майбутні Періоди. Відключення провадиться за письмовою заявою Абонента (Користувача), наданою до Центру обслуговування абонентів ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ» Оператора, не пізніше, ніж за одну годину до закінчення останнього робочого дня в Періоді, що передує тому Періоду, з якого Абонент (Користувач) бажає здійснити відключення. У період тимчасового відключення за Абонентом (Користувачем) зберігається його абонентський номер, плата в цей період стягується одноразово, у відповідності зі спеціальним розділом Тарифів. Максимальний термін тимчасового відключення становить 12 місяців. Оператор може відмовити в наданні такої послуги.
- 4.5.2. У разі потреби поновлення роботи терміналу до закінчення терміну тимчасового відключення, - таке проводиться Оператором протягом двох діб з моменту надходження письмової заяви Абонента (Користувача). При відсутності у Оператора на момент закінчення періоду тимчасового відключення розпоряджень (заяв) Абонента (Користувача) щодо підключення терміналу:
- 4.5.3. У випадку наявності на Особовому рахунку достатньої кількості грошей для оплати послуги тимчасового відключення на наступний період, - Оператор стягує з Абонента (Користувача) таку ж суму і робить тимчасове відключення на наступний період.
- 4.5.4. У випадку недостатності суми грошей на Особовому рахунку для оплати послуги тимчасового відключення на наступний період, - Оператор робить підключення терміналу, зі стягненням абонплати за поточний період.



## 4.6. Додаткові умови надання послуг

- 4.6.1. 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.
- 4.6.2. Тарифікація часу розмови – посекундна, починаючи з першої секунди розмови.
- 4.6.3. Оператор може встановлювати в Тарифах тривалість періоду, зв'язок у межах якого не підлягає тарифікації. У випадку продовження Абонентом (Користувачем) зв'язку понад час зазначеного періоду, – послуга тарифікується в повному обсязі.
- 4.6.4. Оператор має право проводити роботи, що поліпшують якість наданих послуг, без стягнення з Абонента (Користувача) додаткової оплати за виконані дії, при цьому Абоненту (Користувача) 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).
- 4.6.5. У випадку надання в пакеті послуг визначеної кількості передоплачених хвилин зв'язку на Період, – перенесення невтрачених протягом поточного Періоду наданих хвилин для використання в наступному Періоді не проводиться.
- 4.6.6. Абонент (Користувач) має право за згодою Оператора зареєструвати і здійснювати оплату декількох терміналів з одного Особового рахунка.

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

- 5.1 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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 кожен замовлену голосову сесію зв'язку з ТМЗК.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. IP-PBX та абонентське обладнання Інтертелекомом не надаються. Абонент обирає та придбає 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.
- 5.8. Сторони погодили схему підключення обладнання Абонента, як показано на рисунку, з відповідними інтерфейсами та відповідальністю Сторін за функціонування обладнання.

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

- 5.1.1. 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 пропускною здатністю Ethernet-з'єднання між IP-PBX Абонента та VoIP-мережею Інтертелеком. Забезпечити доступність Послуги SIP Trunk протягом місяця не менше ніж на 99%.

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

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

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

5.1.5. Спрямувати через мережу Інтертелеком трафік від IP-PBX Абонента з використанням нумерації, підключеної абонентом.

5.1.6. Абонент розуміє та погоджується, що:

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

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

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

5.1.10. 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.

5.1.11. Датою початку проведення розрахунків є дата фактичного підключення номеру.

5.1.12. 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.

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

5.1.14. 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.

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

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

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

5.2.3. 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).

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

5.2.5. 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 .

5.2.6. 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.

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

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

5.3.1. 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.

5.3.2. 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.

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

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

5.3.5. 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.

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

5.3.7. 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.

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

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

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

5.4.1. 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.

5.4.2. 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.

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

5.4.3. 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.

5.4.4. 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.

#### **5.5. ПОСЛУГИ ВІДОМОЇ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОЇ МЕРЕЖІ З ВИКОРИСТАННЯМ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ (Послуга «Хмарна АТС»)**

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

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

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

5.5.4. 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.

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

5.5.6. 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

5.5.7. 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.

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

5.5.9. 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.

5.5.10. 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.
- Інтертелеком 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 привикористанні 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.

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

## **6 Порядок оплати**

6.1. Оплата за надані послуги здійснюється в національній валюті України.

6.2. Оплата послуг здійснюється в два етапи:

6.3. Внесення Абонентом (Користувачем) грошей на Особовий рахунок (авансування).

6.4. Списання Оператором грошей з Особового рахунка Абонента (Користувача) після настання строку оплати послуг.

### **Особовий рахунок**

6.5.. Абонент (Користувач) може миттєво перевірити стан свого особового рахунку скориставшись номером: \*750 або за допомогою SMS на номер 094-111-11-00. Особовий рахунок співпадає з номером Абонентського договору. Внесення Абонентом (Користувачем) грошей на Особовий рахунок провадиться шляхом безготівкового платежу на поточний рахунок Оператора, або шляхом готівкового платежу в Касі Оператора, відділеннях уповноважених банків, або інших установ, уповноважених на здійснення прийому платежів на користь Оператора, іншими способами, визначеними Оператором. Абоненти (Користувачі) юридичні особи та фізичні особи-підприємці, які є платниками податку на додану вартість, не мають права поповнювати Особовий рахунок: 1) за допомогою телекомунікаційних карт поповнення рахунку (скретч-карт), 2) електронних карт (ваучерів) поповнення рахунку 3) Інтернет-сайту ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ», 4) за допомогою систем моментальних платежів. Після надходження грошей на поточний рахунок Оператора, або в Касу, - інформація про надходження грошей відображається в Особовому рахунку. Інформація відображається і зберігається окремо відносно кожного зробленого платежу.

Погашення заборгованості Абонента (Користувача) з оплати послуг Оператора, - останній робить шляхом списання суми заборгованості з Особового рахунка Абонента (Користувача).

Абонент (Користувач) зобов'язаний забезпечити наявність на Особовому рахунку достатньої суми на момент здійснення Оператором списання грошей в оплату послуг. Претензії щодо невідповідності сум, внесених Абонентом (Користувачем) на Особовий рахунок і суми на Особовому рахунку, - приймаються Оператором тільки у випадку пред'явлення Абонентом (Користувачем) оригіналів платіжних документів.

### **Умови оплати**

6.6.. Розрахунковий період складає 1 (один) календарний місяць, який починається о 00 годин 00 хвилин 1-го числа та закінчується о 24 години 00 хвилин останнього числа кожного місяця.

6.7. Послуги зв'язку, у т.ч. щомісячна абонентська плата, оплачуються Абонентом (Користувачем) (із обов'язковим зазначенням власного особового рахунку, що співпадає з номером Абонентського договору, та телефонного номеру) 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 (в цьому випадку Абоненту (Користувачу) необхідно вказати тільки телефонний номер, за який він отримує послуги зв'язку), 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. Абонент (Користувач) повинен внести необхідну суму коштів до початку отримання послуг (зокрема, плату за додаткові послуги), а абонентську плату у повному обсязі - до початку Розрахункового періоду (у т.ч. через активацію телекомунікаційної картки Оператора відповідного номіналу). Датою оплати вважається дата зарахування Оператором грошових коштів на особовий рахунок Абонента (Користувача). 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.

6.8. На початок розрахункового періоду залишок коштів Абонента (Користувача) на Особовому рахунку розподіляється Оператором (у рахунок погашення абонентської плати) наступним чином: у першу чергу погашається плата за тарифний пакет, у подальшому – плата за додаткові послуги, починаючи з найдорожчої із тих, що були замовлені Абонентом (Користувачем). 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.

6.9. Абонентська плата сплачується Абонентом (Користувачем) щомісячно протягом усього терміну дії Абонентського договору, починаючи з дня підключення терміналу Абонента (Користувача) до мережі Оператора, до дня розірвання (припинення дії) Абонентського договору. Протягом тимчасового відключення абонентського номеру (номерів) за письмовою заявою Абонента (на термін не більш 6 (шести) місяців) абонентська плата не вноситься за умови повної оплати Абонентом (Користувачем) послуги тимчасового резервування абонентського номеру.

6.10. Термін дії послуги тимчасового резервування абонентського номеру може бути пролонгований за умови оплати такої послуги, у т.ч. наявності на особовому рахунку Абонента (Користувача) суми, яка є достатньою для оплати послуги протягом наступних 6 (шести) місяців.

6.11. Перша абонентська плата вноситься при підключенні в період з 01 по останнє, залежно від кількості днів у відповідному календарному місяці, число (включно) поточного місяця, в розмірі, що є пропорційним оплаті за кожний повний та неповний день, які залишилися до кінця місяця, в якому здійснюється підключення, починаючи з моменту оплати рахунку за первісне підключення.

6.12. Надання послуг зв'язку припиняється в момент, коли сума коштів, яку внесено Абонентом (Користувачем), вичерпується та/або якщо на початок розрахункового періоду Абонентом (Користувачем) не внесено у повному обсязі Абонентську плату. 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.

6.13. Відновлення обмеженого доступу Абонента (Користувача) до послуг зв'язку Оператора здійснюється протягом 2 (двох) діб (крім святкових та вихідних днів), перебіг яких починається з моменту надання Абонентом (Користувачем) документів про погашення заборгованості з оплати послуг.

## **7 Послуги міжміського (міжнародного) зв'язку**

7.1. Оператор надає Абоненту (Користувачу) можливість ведення за допомогою терміналу міжміських (міжнародних) переговорів винятково за допомогою послуг автоматичного міжміського (міжнародного) зв'язку.

7.2. Надання таких послуг здійснюється відповідно до Правил надання і отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 р. Оплата за надання послуг зв'язку стягується окремо, за Тарифами Оператора. У разі потреби одержання такої послуги Абонент (Користувач) вказує це в Замовленні.

## **8 Обмеження у використанні послуг зв'язку**

8.1. Оператор надає Абоненту (Користувачу) послуги зв'язку з використанням терміналу фіксованого розміщення. У випадку, якщо Оператором надається додаткова послуга - можливість використання терміналу в декількох місцях фіксованої установки, - Абонент (Користувач) має право на використання терміналу винятково в місцях установки, зазначених у Замовленні

8.2 У випадку надання Абоненту (Користувачу) послуг зв'язку з використанням терміналу фіксованого розміщення, місця розташування терміналу зазначаються у Замовленні. У випадку переміщення Абонентом (Користувачем) терміналу з місця його встановлення Оператор має право в односторонньому порядку розірвати Абонентський договір.

19.4. Абонент (Користувачем) не має права розміщати і використовувати термінал на території військових і цивільних аеропортів.

## **9 Права та обов'язки Абонента (Користувача)**

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

9.1.1. Користуватися всіма видами послуг зв'язку, що надаються Оператором, на умовах Абонентського договору, цих Правил, Тарифних планів, після:

- внесення плати за підключення, абонентської плати та укладення Абонентського договору про надання послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг у письмовій формі; - або внесення плати за підключення, абонентської плати та підписання замовлення Оператора про надання послуг фіксованого місцевого

телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг;

- або внесення плати за підключення, абонентської плати, придбання RUM-карти Оператора, проведення її активації у мережі та початку отримання від Оператора послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг; - або внесення плати за підключення, абонентської плати, вчинення дій, спрямованих на підключення власного кінцевого

обладнання до мережі ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ» та початку отримання від Оператора послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку та інших телекомунікаційних послуг.

9.1.2. Отримувати інформацію про послуги та залишки авансу у встановленому цими Правилами порядку.

9.1.3. На припинення дії Абонентського договору за умови подання Оператору відповідної письмової заяви за сім днів до дати припинення в порядку встановленими цими Правилами. 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.

9.1.4. 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».

9.1.5. Користуватися електронним Особистим кабінетом 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).

9.1.6. На повернення через касу Оператора невикористаних грошових коштів, внесених наперед Абонентом (Користувачем) ТОВ «ІНТЕРТЕЛЕКОМ» за послуги зв'язку, протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту надання Оператору відповідної письмової заяви за умови пред'явлення паспорту.

За наявності у оператора відповідної технічної можливості повернення невикористаних коштів Абоненту (Користувачу) здійснюється з використанням фінансових послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні системи та переказ коштів згідно із пунктом 76 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінета Міністрів України від 11.04.2012р. № 295.

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

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

9.1.9. Користуватися іншими правами, які передбачені Абонентським договором, цими Правилами та діючим в Україні законодавством.

## **9.2 Абонент (Користувач) зобов'язаний:**

9.2.1. Надати Оператору достовірну та вичерпну інформацію про особисті дані, які необхідні для укладання та виконання Абонентського договору.

9.2.2. 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.

9.2.3. Використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності.

9.2.4. 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).

9.2.5. 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).

9.2.6. Не використовувати абонентський номер (номери) для надання послуг зв'язку третім особам та/або іншого комерційного використання.

9.2.7. Не використовувати абонентський номер (номери) для отримання бонусних коштів (балів, хвилин) у інших операторів зв'язку, якщо такі дії носять зловмисний характер.

9.2.8. Не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам.

9.2.9. 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.

9.2.10. Негайно у письмовій формі шляхом подання відповідної заяви ініціювати перед Оператором відключення телефонного номера (номерів) у випадках втрати, крадіжки або іншої підстави вибуття Терміналу з володіння Абонента (Користувача).

9.2.11. Своєчасно оплачувати послуги зв'язку в порядку та строки, визначені Абонентським договором, Правилами, за усіма абонентськими номерами, що зареєстровані на його особовому рахунку.

9.2.12. Контролювати залишок коштів на особовому рахунку з метою уточнення сум авансів або заборгованостей, що виникли за послуги зв'язку.

9.2.13. В обов'язковому порядку при оплаті послуг зв'язку вказувати номери власного особового рахунку та телефону.

9.2.14. Абонент (Користувач) зобов'язаний повідомляти на запит Оператора тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг.

9.2.15. 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), Е-МАІЛ адреса Абонента (Користувача), адреса проживання та/або місцезнаходження Абонента (Користувача) і таке інше.

9.2.16. Неухильно дотримуватися вимог цих Правил, Абонентського договору та угод до нього.

9.2.17. Виконувати інші вимоги, передбачені діючим в Україні законодавством, цими Правилами, Абонентським

договором та угодами до нього.

9.2.18. Виконувати інші вимоги, передбачені діючим в Україні законодавством, цими Правилами, Абонентським договором та угодами до нього.

## **10 Права та обов'язки Оператора**

### **10.1. Оператор має право:**

10.1.1. Тимчасово 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.

10.1.2. Змінювати за технічними причинами телефонний номер (номери) з повідомленням про це Абонента (Користувача) в місячний термін до дати запровадження таких змін. У разі масової зміни абонентських номерів Оператор повідомляє про це Абонентів (Користувачів) через засоби масової інформації.

10.1.3. У випадку порушення Абонентом (Користувачем) обов'язків, визначених п.п. 8.2.3 - 8.2.9 Правил обмежити (призупинити) або припинити надання послуг зв'язку або розірвати Абонентський договір в односторонньому порядку.

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

10.1.5. 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).

10.1.6. 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 Абонентів (Користувачеві) у такі способи:

- шляхом надсилання Абоненту (Користувачеві) SMS-повідомлень на контактні телефонні номери, надані Абонентом (Користувачем) при укладенні 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 укладенні Абонентського договору;
- шляхом здійснення Абоненту (Користувачу) голосових дзвінків на контактні телефонні номери, надані Абонентом (Користувачем) при укладенні 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.

10.1.7. Скорочувати перелік або припинити надання телекомунікаційних послуг у випадках:

- неможливості надання Оператором телекомунікаційних послуг Абоненту (Користувачу) через технічні причини;
- непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні Оператора;
- встановлення факту розсилання Абонентом (Користувачем) спаму (на строк до тридцяти діб);
- в інших випадках, передбачених цими Правилами та законодавством України.

10.1.8. Проводити перевірку відповідності кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

10.1.9. 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.

10.1.10. 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.

10.1.11. Користуватися іншими правами, що передбачені законодавством України, діючими Абонентським договорами між Абонентом (Користувачем) і Оператором та угодами до нього.

### **10.2 Оператор зобов'язаний:**

10.2.1. 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.

10.2.2. Оприлюднювати інформацію про зміни порядку надання та/або оплати послуг, та/або діючих Тарифів в порядку, що передбачений діючим законодавством та цими Правилами, 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.

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

10.2.4. 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.

10.2.5. 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.

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

10.2.7. За вимогою Абонента (Користувача) надавати рахунки на оплату, роздруківки дзвінків. Роздруківки надаються виключно Абоненту (Користувачу) за його особистою присутністю після сплати вартості такої послуги за Тарифами Оператора. Якщо послуги зв'язку надаються Абоненту (Користувачу) знеособлено, роздруківка такому Абоненту (Користувачу) не надається.

10.2.8. Безоплатно за вимогою Абонента (Користувача) розшифрувати нараховану до сплати Абоненту (Користувачу) грошову суму за умови особистої присутності Абонента (Користувача) виключно за той розрахунковий період, до якого Абонент (Користувач) має претензії, із зазначенням номера Абонента (Користувача), якого викликав Абонент (Користувача), виду послуги, початку і закінчення її надання, обсягу, суми коштів до сплати. Якщо послуги зв'язку надаються Абоненту (Користувачу) знеособлено, розшифруванню нарахована до сплати Абоненту (Користувачу) грошова сума не підлягає.

10.2.9. В порядку, передбаченому законодавством та цими Правилами, інформувати Абонентів (Користувачів) про послуги, що надаються третіми особами.

10.2.10. 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, в установленому законом порядку.

10.2.11. 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.

10.2.12. 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.

10.2.13. Виконувати інші обов'язки згідно діючого законодавства України.

## **11. Вирішення спорів**

Спори Абонента (Користувача) й Оператора врегульовуються шляхом проведення переговорів.

11.1. У випадку недосягнення згоди в ході переговорів, - сторони вирішують спори у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

11.2. Спори з Абонентами (Користувачами) - фізичними особами вирішуються в суді за правилами підсудності, встановленими Цивільним процесуальним кодексом України.

11.3. Спори з Абонентами (Користувачами) - юридичними особами та Абонентами (Користувачами) – фізичними особами- підприємцями вирішуються в суді за правилами підсудності, встановленими Господарським процесуальним кодексом України.

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

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

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

## **12. Розірвання Абонентського договору**

12.1. Абонентський договір може бути розірваний за заявою Абонента (Користувача), якщо інше не встановлено додатковою угодою або з ініціативи Оператора

12.2 Для розірвання Абонентського договору Абонент (Користувач) зобов'язаний подати в відділу продажу письмову заяву з вимогою припинення Абонентського договору. Заява повинна бути подана не менш ніж за сім днів до закінчення розрахункового періоду, якщо право на розірвання не обмежене іншими угодами, укладеними між Абонентом (Користувачем) та Оператором. При виконанні Абонентом (Користувачем) умов цього пункту Абонентський договір припиняється о 24 годині 00 хвилин останнього числа розрахункового місяця.



- 12.3. У будь-якому випадку, датою розірвання сторони вважають останній день місяця, у якому наступила дата, зазначена в заяві Абонента (Користувача), як бажана для розірвання, або наступила інша обставина, що послужила підставою для розірвання.
- 12.4. Оператор має право допустити розірвання Абонентського договору з ініціативи Абонента (Користувача), як виняток, у випадку порушення Абонентом (Користувачем) терміну попередження, передбаченого цими Правилами.
- 12.5. Оператор має право на розірвання Абонентського договору у випадку настання форс-мажорних обставин, якщо такі обставини продовжуються терміном більш трьох місяців.
- 12.6. Оператор має право розірвати Абонентський договір з Абонентом (Користувачем) у випадку відключення терміналу Абонента (Користувача) терміном у два періоди і більш, зробленого Оператором унаслідок несплати абонплати за надання послуг.
- 12.7. Оператор має право на розірвання Абонентського договору у випадку порушення Абонентом (Користувачем) взятих на себе відповідно до пп. 9.2.3 - 9.2.9 Правил обов'язків.
- 12.8. Переоформлення Абонентського договору з передачею прав і обов'язків Абонента (Користувача) за Абонентським договором на користь третьої особи провадиться в порядку, передбаченому Правилами для оформлення Абонентського договору.
- 12.9. Переоформлення Абонентського договору допускається тільки у випадку повного погашення заборгованостей Абонента (Користувача) перед Оператором. За переоформлення стягується плата відповідно до Тарифів Оператора.

### **13 Відповідальність сторін**

- 13.1 У випадку порушення Оператором контрольних термінів усунення неполадок зв'язку, - абонплата за період простою - не стягується.
- 13.2. Абонент (Користувач) здійснює оплату послуг зв'язку також у випадку втрати (відчуження) терміналу Абонентом (Користувачем).
- 13.3. Оператор не несе відповідальності за неякісну роботу (відсутність виконання функцій) Терміналу, викликану технічним ушкодженням Терміналу, або несанкціонованим внесенням змін у програмне забезпечення, встановлене у Термінал.
- 13.4. 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.
- 13.5. 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.
- 13.6. Сертифікати відповідних торговельних палат є необхідним і достатнім підтвердженням зазначених обставин і термінів їхньої дії.
- 13.7. Під час відшкодування завданих Абоненту (Користувачу) в результаті діяльності Оператора збитків Сторони керуються Абонентським договором та Правилами, а в частині, що не врегульована Правилами користування та Абонентським договором, – законодавством України, яке регулює відносини з цього питання.
- 13.8. 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.
- 13.9. Втрачена вигода та непрямі збитки Абонента (Користувача) ні в якому випадку не компенсуються Оператором.
- 13.10. У випадку несвоєчасної оплати послуг зв'язку Оператор має право припинити їх надання до повного погашення заборгованості та сплати неустойки на умовах Абонентського договору, зокрема:
- при простроченні погашення заборгованості та/або внесення абонентської плати протягом *не більш 1 (одного)* розрахункового періоду – Оператор має право припинити здійснення вихідних дзвінків та SMS-, MMS-повідомлень, надання послуги пакетної передачі з кінцевого обладнання (абонентського номеру) Абонента (Користувача), а з 10 числа першого місяця несплати абонентської плати також ввести обмеження на прийняття вхідних дзвінків, SMS-, MMS- повідомлень, – до надання Абонентом (Користувачем) документів про повне погашення заборгованості з оплати послуг зв'язку.
- 13.11. 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.
- 13.12. У випадку ненадання або надання в неповному об'ємі Абонентом (Користувачем) інформації, надання якої передбачене п. 9.2.15 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.
- 13.13. Оператор не несе відповідальності у випадку підключення терміналу без функції A-key і передачі терміналу третім особам або розсекречення (розкриття) ESN.

### **14. Додаткові умови**

- 14.1. 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.

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

14.3. Умови Абонентського договору розповсюджуються на всіх правонаступників сторін по Абонентському договору.

14.4. Оператор не відповідає за зміст інформації, переданої й одержуваної Абонентом (Користувачем), за винятком інформації Оператора.

14.5. 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.

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

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

14.8. Замовлення з наступними його доповненнями, Правила і Тарифи в діючій редакції є невід'ємними частинами Абонентського договору.

## **15. Покриття Оператора**

15.1. Оператор не гарантує якісний телефонний зв'язок в зонах, де відсутнє покриття Оператора.

15.2. 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 завод, поблизу масивних металевих конструкцій та залізобетонних споруд, несприятливих метеорологічних та/або топографічних умов, а також внаслідок несправності обладнання Абонента (Користувача).

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