

Затверджено

Наказом Товариства з обмеженою
відповідальністю «Інтелектуальні комунікації»
№ 61/11/2013-м від 28.11.2013

В.о. Генерального директора
А.М. Дронюк. _____
М.П.

Правила користування телекомунікаційними послугами
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ»
(нова редакція)

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Правила користування телекомунікаційними послугами ТОВ «Інтелектуальні комунікації» (надалі Правила) встановлюють порядок та умови користування телекомунікаційними послугами, що надаються ТОВ «Інтелектуальні комунікації» (надалі Послуги). Правила регулюють взаємовідносини між Оператором та Абонентом, встановлюють права та обов'язки Сторін, порядок укладення та припинення Договору про надання телекомунікаційних послуг (надалі Договір), порядок і умови підключення, доступу та користування Послугами, умови розрахунків, відповідальність Сторін. Правила діють на постійній основі та можуть переглядатися Оператором.

1.2. Положення Правил є обов'язковими для виконання усіма Абонентами, якщо інше не передбачено умовами Тарифного плану, Договору та/або умовами додаткових угод.

1.3. Всі інші питання, які впливають з відносин між Оператором та Абонентом та не врегульовані положеннями Договору, цих Правил, регулюються нормами чинного законодавства України.

1.4. Визначення термінів:

Абонент – юридична або фізична особа, яка отримує Послуги на умовах, укладеного з Оператором Договору, в тому числі в усній формі (на умовах передплаченого підключення).

Абонентська плата – фіксований щомісячний платіж згідно обраного тарифного плану, що встановлюється Оператором для Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту користування Абонентом Послугами.

Абонентське обладнання – обладнання, що має сертифікат відповідності, виданий у встановленому законом порядку, призначене для забезпечення доступу до Послуг Оператора шляхом з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі Оператора, та яке має функції здійснення сеансів зв'язку і може вільно переміщуватися в межах дії зони покриття Оператора.

Договір – домовленість між Оператором та Абонентом щодо підстав, умов та порядку надання, отримання та оплати Послуг.

Зона покриття – територія, на якій розміщена телекомунікаційна мережа Оператора та в межах якої Оператор може надавати Послуги.

Оператор – ТОВ «Інтелектуальні комунікації», юридична особа, створена відповідно до діючого законодавства України, включена до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій на підставі рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 28.09.2006 року № 384.

Особовий рахунок – рахунок, який Оператор відкриває для Абонента та на якому здійснюється кількісний та грошовий облік Послуг, які надаються Абоненту, а також облік всіх здійснених Абонентом платежів.

Персональний кабінет (система самообслуговування) - підсистема білінгу, призначена для самостійних дій Абонента щодо: перегляду обсягів отриманих Абонентом Послуг, оплати Послуг on-line, зміни персональних даних (зміна паролю, додаткової контактної інформації), призупинення та поновлення користування Послугами, замовлення додаткових телекомунікаційних послуг.

Послуги – телекомунікаційні послуги, що надаються Оператором, включаючи, але не обмежуючись: послуга з доступу до мережі Інтернет, послуга передачі даних.

Призупинення Послуг за Договором – тимчасове обмеження обсягу Послуг або тимчасове припинення надання Послуг з ініціативи Оператора та/або за письмовою заявою Абонента.

Припинення Послуг за Договором – остаточне припинення надання Послуг шляхом припинення Договору, додаткових угод відповідно до положень цих Правил та Договору.

Тарифний план – сукупність параметрів Послуг, що визначає вартість Послуг згідно встановлених Оператором тарифів, обсяг трафіку, умови надання та отримання, порядок тарифікації Послуг та порядок їх оплати.

Телекомунікаційна мережа - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, що належать Оператору на праві власності, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах.

MAC-адреса — це унікальний ідентифікатор Абонентського обладнання в Телекомунікаційній мережі Оператора.

IP-адреса – унікальна адреса, яка ідентифікує Абонента в мережі Інтернет.

II. ПІДКЛЮЧЕННЯ АБОНЕНТА ТА АКТИВАЦІЯ ОСОБОВОГО РАХУНКА АБОНЕНТА

2.1. Підключення Абонента до Телекомунікаційної мережі Оператора без укладення Договору у письмовій формі (передплачене підключення). Для початку користування Послугами Абонент повинен:

придбати Абонентське обладнання, отримати логін та пароль для доступу до Телекомунікаційної мережі Оператора;

підключити Абонентське обладнання до комп'ютера та увійти до Телекомунікаційної мережі Оператора, використовуючи оригінальний логін та пароль;

поповнити Особовий рахунок на суму коштів, визначену обраним Тарифним планом, та почати користуватися Послугами.

2.2. Підключення Абонента до Телекомунікаційної мережі Оператора за умови укладення Договору у письмовій формі (контрактне підключення). Для початку користування Послугами Абонент повинен:

заповнити он-лайн замовлення на послуги на офіційному веб-сайті Оператора про доставку контрактного підключення або звернутися до пункту продажу офіційного дилера Оператора;

надати представнику Оператора або офіційного дилера Оператора необхідні документи, передбачені п. 3.5. цих Правил;

обрати Тарифний план та належним чином оформити Договір та замовлення на послуги. Під час підписання Договору та замовлення на послуги Абоненту надається оригінальний логін та пароль;

підключити Абонентське обладнання до комп'ютера та увійти до Телекомунікаційної мережі Оператора, використовуючи оригінальний логін та пароль;

поповнити Особовий рахунок на суму коштів, визначену обраним Тарифним планом, та почати користуватися Послугами.

2.3. Одночасне використання Абонентом більш ніж одного Абонентського обладнання з одним й тим самим оригінальним логіном та паролем не допускається.

У випадку потреби Абонента одночасно використовувати більш ніж одне Абонентське обладнання в рамках одного Договору, кожна активація Абонентського обладнання оформлюється окремим замовленням на послуги з обранням Тарифного плану та наданням окремого оригінального логіну та паролю.

III. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ТА ПОЧАТОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Послуги надаються Абоненту на підставі умов Тарифного плану, положень Договору, цих Правил, Закону України «Про телекомунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Постанови КМУ «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» та інших нормам чинного законодавства України.

3.2. Оператор самостійно визначає перелік Послуг, їх кількісні та якісні показники. Показники Послуг, що надаються Оператором відповідають встановленим у сфері телекомунікацій нормативам.

3.3. Договір не може бути укладений або не набирає чинності, якщо:

вік Абонента-фізичної особи молодший ніж 18 років та/або Абонент у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним);

Абонент має заборгованість перед Оператором за раніше укладеними Договорами на будь-які інші телекомунікаційні послуги;

Абонент не виконує вимог Оператора з надання інформації про себе в обсязі, передбаченому положеннями цих Правил, Закону України «Про телекомунікації» та інших норм чинного законодавства України.

3.4. Договір набуває чинності після додаткової перевірки Оператором наданих Абонентом документів. У випадку, якщо під час перевірки наданих документів будуть виявлені недоліки, суперечності або інші порушення, Оператор має право пред'явити Абоненту вимоги щодо їхнього усунення. Якщо останнє не буде виконане, Оператор має право відмовити Абоненту в укладенні Договору.

3.5. Для укладення Договору Абонент надає Оператору про себе необхідні відомості та копії наступних документів:

3.5.1. Юридичні особи – резиденти:

свідоцтво про державну реєстрацію або виписку з єдиного державного реєстру;

свідоцтво про реєстрацію як платника податку на додану вартість (за наявності);

свідоцтво про реєстрацію як платника єдиного податку (за наявності);

довідка про взяття на облік платника податку (форма № 4-ОПП);

довідка з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, видана державним комітетом статистики України;

документ, що підтверджує повноваження особи на укладення Договору (витяг зі статуту юридичної особи тощо);

відомості про банківські реквізити;

відомості про місце реєстрації та фактичне місцезнаходження (поштову адресу);

відомості про контактну особу та контактний номер телефону в Україні.

Якщо Договір укладається філією або представництвом, то також надається витяг із Положення про філію/представництво, в якому передбачено право цього структурного підрозділу на укладення договору про надання телекомунікаційних послуг або довіреність із повноваженнями посадової особи філії/представництва на укладення договору про надання телекомунікаційних послуг.

3.5.2. Юридичні особи – нерезиденти:

Договір з іноземними юридичними особами може укладатися лише тільки при наявності у них в Україні офіційного представництва. Перелік необхідних документів той, що визначений для юридичних осіб-резидентів.

Документи, передбачені п.3.5.1. та п.3.5.2. повинні бути засвідчені печаткою юридичної особи та містити дату, надпис «Копія вірна», П.І.Б., підпис керівника (довіреної особи). Також можуть використовуватися нотаріально засвідчені копії документів.

Договір та відповідні документи з боку юридичної особи повинні бути підписані керівником юридичної особи й скріплені печаткою. Якщо документи надаються не керівником, необхідна наявність довіреності на укладення Договору та представлення інтересів юридичної особи перед Оператором та паспорт довіреної особи.

Для отримання Абонентського обладнання, сплаченого за безготівковим розрахунком, необхідно надати довіреність встановленого законодавством зразку та паспорт довіреної особи.

3.5.3. Фізичні особи – резиденти:

чинний паспорт громадянина України з відміткою про реєстрацію особи в Україні;

відомості про своє місце проживання (поштову адресу);

відомості про контактний телефон в Україні;

довідка про присвоєння ідентифікаційного номера.

3.5.4. Фізичні особи – нерезиденти:

чинний паспорт громадянина іноземної держави з відміткою про реєстрацію в пункті пропуску через державний кордон України, а для особи без громадянства – документ, що посвідчує особу. Паспорт повинен містити відповідну візу та штамп реєстрації іноземця на території України (із зазначенням адреси);

відомості про місце проживання (поштову адресу) в Україні на постійній або тимчасовій основі;

відомості про контактний телефон в Україні;

довідка про присвоєння ідентифікаційного номера (за наявності).

3.6. Визначений перелік документів, необхідних для укладення Договору, не є вичерпним. Оператор має право для підтвердження право та дієздатності й платоспроможності Абонента витребувати й додаткові документи.

3.7. При підписанні Договору, Абонент заповнює замовлення на послуги, що є невід'ємною частиною Договору. Замовлення на послуги містить адресу реєстрації та адресу фактичного місця знаходження (проживання) Абонента, перелік замовлених Абонентом Послуг, назву обраного Тарифного плану. Своім підписом на замовленні на послуги, Абонент підтверджує правильність зазначених відомостей про нього. У випадку зміни будь-якої інформації, визначеної у замовленні на послуги, Сторони підписують нове замовлення на послуги.

3.8. При підписанні Договору, Абонент, як суб'єкт персональних даних, надає безумовну згоду Оператору на реєстрацію, збирання, накопичення, використання, обробку, поширення своїх персональних даних задля мети виконання умов цих Правил, а саме: належного надання/отримання телекомунікаційних послуг.

3.9. У випадку якщо обставини, що суперечать умовам укладення Договору, виявлені після набрання ним чинності, Оператор має право припинити дію Договору в односторонньому порядку.

3.10. Підпис Абонента в Договорі свідчить про те, що його ознайомлено із положеннями цих Правил, умовами Тарифних планів Оператора, Договору, та Абонент зобов'язується їх виконувати. Підпис Абонента в Договорі підтверджує, що інформація та документи, надані Абонентом, є вірними і відповідають нормам чинного законодавства України.

3.11. На правонаступників сторін Договору поширюються всі положення цих Правил та Договору. У випадку смерті Абонента-фізичної особи Договір припиняє свою дію, а залишки сплачених авансових платежів можуть бути повернені спадкоємцям. Договір припиняє свою дію у разі отримання Оператором нотаріально засвідченої копії свідоцтва про смерть Абонента-фізичної особи.

3.12. Надання Послуг починається з моменту активації Особового рахунку Абонента в Телекомунікаційній мережі Оператора та внесення Абонентом у повному обсязі Абонентської плати згідно обраного Тарифного плану, якщо інше не передбачено умовами обраного Тарифного плану.

IV. ПОРЯДОК ЗМІНИ ТАРИФНОГО ПЛАНУ

4.1. Фізичні особи:

4.1.1. Для зміни обраного Тарифного плану Абонент повинен заповнити відповідну заявку через Персональний кабінет (систему самообслуговування), що доступний на офіційному веб-сайті Оператора.

4.1.2. Перехід на Тарифний план з більшою Абонентською платою – безкоштовний. Оплата переходу на Тарифний план з меншою Абонентською платою встановлюється відповідно діючих тарифів Оператора на час такого переходу.

4.1.3. При зміні Тарифного плану для Абонентів передплаченого підключення автоматично відбувається перерахунок: залишок коштів пропорційно до залишку календарних днів поточного періоду дії Тарифного плану повертається на Особовий рахунок Абонента, а нова вартість обраного Тарифного плану буде нарахована за повний період дії нового Тарифного плану. Тому перед зміною Тарифного плану у Абонента на Особовому рахунку має бути сума достатня для оплати повної вартості обраного Тарифного плану та вартості зміни Тарифного плану.

4.1.4. При зміні Тарифного плану для Абонентів контрактного підключення автоматично відбувається перерахунок: залишок коштів пропорційно до залишку календарних днів поточного місяця повертається на Особовий рахунок Абонента, нова Абонентська плата, відповідного до обраного нового Тарифного плану, буде нарахована пропорційно до залишку календарних днів поточного місяця. Тому перед зміною Тарифного плану у Абонента на Особовому рахунку має бути сума достатня для оплати вартості обраного Тарифного плану до кінця розрахункового періоду та вартості зміни Тарифного плану.

4.1.5. Новий Тарифний план вступає в дію з 00:00 години наступної доби після подачі заявки на зміну Тарифного плану.

4.2. Юридичні особи:

- 4.2.1. Для зміни обраного Тарифного плану Абонент повинен відправити письмову заяву поштою, яка є невід'ємною частиною договору телекомунікаційних послуг, на зміну Тарифного плану, підписану керівником юридичної особи й скріплену печаткою (Зразок заяви на зміну тарифного плану розміщено сайті).
- 4.2.2. Новий тарифний план вступає в дію з 00:00 години першого числа наступного розрахункового періоду після місяця, в якому була подана заява на зміну Тарифного плану.
- 4.2.3. Датою подачі заяви на зміну Тарифного плану вважається дата реєстрації вхідного листа з заявою.
- 4.2.4. Перехід на Тарифний план з більшою Абонентською платою – безкоштовний. Оплата переходу на Тарифний план з меншою Абонентською платою встановлюється відповідно діючих тарифів Оператора на час такого переходу.

V. ПРАВА АБОНЕНТА

Абонент має право:

- 5.1. користуватися Послугами відповідно умов укладеного Сторонами Договору, додаткових угод, цих Правил, а також вимагати від Оператора виконання зафіксованих в цих Правилах зобов'язань;
- 5.2. замовляти та користуватися Послугами згідно обраного Тарифного плану;
- 5.3. управляти Послугами через Персональний кабінет (систему самообслуговування), що доступний на офіційному веб-сайті Оператора;
- 5.4. відмовитись від Договору у разі незгоди зі зміною вартості Тарифного плану, звернувшись до Оператора особисто з письмовою заявою про відмову від Послуг протягом 6 (шести) календарних днів з дня оприлюднення інформації про зміну вартості Тарифного плану;
- 5.5. безоплатно отримувати від Оператора наступну інформацію:
 - про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;
 - про стан свого особового рахунку, залишок авансового платежу;
 - про зону покриття Телекомунікаційної мережі Оператора;
 - про порядок користування придбаним у Оператора Абонентським обладнанням;
 - про можливі перешкоди та зміни у функціонуванні Телекомунікаційної мережі Оператора;
 - іншу інформацію, пов'язану з наданням Послуг Оператором.
- 5.6. відмовитись в односторонньому порядку від Послуг та припинити дію Договору письмово попередивши про таке припинення не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до запланованої дати припинення;
- 5.7. внести більшу суму платежу, ніж та, що передбачена обраним Тарифним планом;
- 5.8. отримати від Оператора невикористану частину попередньої оплати у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, у строки та на умовах, визначених положеннями Договору, цих Правил;

- 5.9. замовляти додаткові сервіси або відмовитись від них. Замовлення додаткових сервісів здійснюється тільки за наявності коштів на особовому рахунку Абонента в сумі, достатньої для оплати додаткових сервісів, що замовляються, й оплати Послуг до кінця розрахункового періоду;
- 5.10. звертатися до Оператора із письмовими заявами, пропозиціями та скаргами у порядку встановленому цими Правилами та нормами чинного законодавства України;
- 5.11. оскаржити неправомірні дії Оператора згідно нормам чинного законодавства України;
- 5.12. інші права, передбачені нормами чинного законодавства України.

VI. ОBOB'ЯЗКИ АBOHEHTA

Абонент зобов'язаний:

- 6.1. чітко дотримуватися положень укладеного між Сторонами Договору, положень цих Правил та норм чинного законодавства України;
- 6.2. своєчасно здійснювати оплату замовлених Послуг згідно обраного Тарифного плану у порядку, передбаченому Договором та цими Правилами;
- 6.3. самостійно слідкувати за станом особового рахунку, вчасно вносити передбачені Тарифним планом платежі. Стан особового рахунку Абонент може перевіряти через Персональний кабінет (систему самообслуговування), що доступний на офіційному веб-сайті Оператора та/або за допомогою контакт-центру Оператора;
- 6.4. негайно інформувати Оператора у письмовому вигляді про такі обставини:
- втрата чи викрадення Абонентського обладнання;
 - припинення діяльності чи банкрутство Абонента – юридичної особи, але не пізніше, ніж розпочато справу про банкрутство або створено ліквідаційну комісію;
- протягом 10 (десяти) календарних днів у письмовому вигляді повідомляти Оператора про зміну будь-які інформації, зазначеної у замовленні на послуги та/або пов'язаної з наданням Послуг;
- 6.5. не допускати підключення до Телекомунікаційної мережі Оператора будь-якого обладнання, яке не має сертифіката відповідності та не відповідає умовам застосування такого обладнання в Україні;
- 6.6. не допускати використання на комерційній основі Послуг для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
- 6.7. не допускати використання Абонентського обладнання для використання протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим Абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Оператора іншими Абонентами. Абонент зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації Телекомунікаційної мережі Оператора, підтримки її цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки Телекомунікаційної мережі, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку;
- 6.8. не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших Абонентів Оператора та/або нормальному функціонуванню телекомунікаційного обладнання Оператора;

- 6.9. без погодження з Оператором не передавати права та обов'язки за Договором іншим юридичним чи фізичним особам;
- 6.10. якщо Абонент не виконав умови пункту 6.4. цих Правил, надіслані йому з боку Оператора повідомлення, рахунки, боргові вимоги та інші документи, за зазначеними Абонентом відомостями у замовленні на послуги про поштову адресу, вважаються отриманими Абонентом;
- 6.11. якщо Абонент передав у користування своє Абонентське обладнання та/або надав можливість користуватися ним третім особам, та не виконав вимоги п. 6.9. цих Правил, відповідальним за користування Послугами і за своєчасну сплату будь-яких платежів залишається Абонент;
- 6.12. інші обов'язки, передбачені нормами чинного законодавства України.

VII. ПРАВА ОПЕРАТОРА

Оператор має право:

- 7.1. вимагати від Абонента виконання зобов'язань, визначених у Договорі, цих Правилах та нормах чинного законодавства України;
- 7.2. розсилати електронні інформаційні повідомлення, в тому числі з акційними пропозиціями (SMS-повідомлення, повідомлення на електронну адресу), а також самостійно встановлювати та змінювати умови Тарифних планів, реквізити, зони покриття Телекомунікаційної мережі Оператора, повідомивши Абонента за 7 (сім) календарних днів до запланованої дати таких змін одним або кількома з наступних способів:
- 7.2.1. шляхом направлення Абоненту письмового повідомлення про такі зміни;
 - 7.2.2. шляхом розміщення інформації про такі зміни на офіційному веб-сайті Оператора за адресою: www.giraffe.ua;
 - 7.2.3. шляхом розміщення інформації про такі зміни на рахунках, що можуть надаватися Абоненту для оплати вартості Послуг;
- 7.3. не підключати Абонентське обладнання до Телекомунікаційної мережі, яке не має сертифіката відповідності та не відповідає умовам застосування такого обладнання в Україні;
- 7.4. не розпочинати надання Послуг до моменту фактичного отримання від Абонента попередньої оплати у повному обсязі, якщо інше не передбачено умовами обраного Тарифного плану;
- 7.5. призупинити надання Послуг в разі відсутності на особовому рахунку Абонента коштів, достатніх для повної оплати Послуг за один розрахунковий період, а також й в інших випадках, передбачених умовами Договору, цих Правил та норм чинного законодавства України;
- 7.6. змінити пріоритет доступу Абонента до мережі - до «середнього» або «низького», якщо об'єм даних, що були завантажені або передані Абонентом перевищують встановлені умовами тарифного плану;
- 7.7. відмовитися від укладення Договору, припинити його дію та/або призупинити надання Послуг за наявності наведених у Договорі, Тарифному плані та/або цих Правилах підстав. При припиненні дії Договору та за наявності для цього підстав Оператор залишає за собою право нараховувати вартість адміністративних витрат, пов'язаних із припиненням Договору відповідно до затвердженого тарифу, а також договірну санкцію згідно із положеннями Договору, додаткових угод, нормами чинного законодавства України;

- 7.8. у разі наявності заборгованості перед Оператором відмовити надалі в наданні й інших видів телекомунікаційних послуг, якщо такі були замовлені Абонентом;
- 7.9. у разі несплати заборгованості чи систематичної несвоєчасної несплати заборгованості Абонентом за надані Послуги надавати третім особам інформацію щодо стану особового рахунку, інформацію, визначену в Договорі (включаючи його назву/ім'я, прізвище та по батькові, ідентифікаційний код (номер), адресу чи інші дані), а також використовувати таку інформацію з метою формування реєстру боржників, відкритого для таких третіх осіб;
- 7.10. проводити планові регламентні роботи Телекомунікаційної мережі, при цьому зобов'язується проводити їх у нічний час та/або в час, коли це може завдати найменшої шкоди Абоненту;
- 7.11. здійснювати записи звернень Абонентів, інформації про надані Послуги, персональні дані Абонентів та зберігати їх протягом строку позовної давності, а також використовувати їх як доказ у разі виникнення суперечок тощо. Запис здійснюється на будь-які наявні носії інформації;
- 7.12. інші права, передбачені нормами чинного законодавства України.

VIII. ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

Оператор зобов'язаний:

- 8.1. чітко дотримуватися положень укладеного між Сторонами Договору, положень цих Правил та норм чинного законодавства України;
- 8.2. надавати Абоненту замовлені ним Послуги та забезпечувати належну якість Послуг відповідно встановленим у сфері телекомунікацій нормативам;
- 8.3. забезпечувати кількість трафіку та швидкість надання Послуг відповідно обраного Абонентом Тарифного плану, при цьому фактична швидкість Послуг залежить від низки чинників, зокрема, але не обмежуючись:
- віддаленість Абонента від базової станції Оператора (БС);
 - кількості Абонентів, що обслуговуються даною БС;
 - місцезнаходження Абонента (на відкритому просторі, у приміщенні, в автомобілі, тощо);
 - типу приміщення, в якому знаходиться Абонент (панельна будівля, цегляна, тощо);
 - наявності радіозавад (джерел потужних електромагнітних випромінювань, наявність екрануючих елементів, тощо);
 - типу абонентського обладнання;
 - програмного забезпечення на комп'ютері Абонента (ліцензоване/не ліцензоване, тип, версія, тощо);
- 8.4. надавати Абоненту інформацію про діючі Тарифні плани, Правила користування телекомунікаційними послугами, інформувати про використання внесених платежів, надавати іншу інформацію, пов'язану з користуванням Послугами;
- 8.5. інформувати Абонента про зміну умов Тарифних планів, реквізитів, зони покриття Телекомунікаційної мережі в порядку, передбаченому положеннями цих Правил;

- 8.6. вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу третіх осіб до ідентифікаційних даних та іншої конфіденційної інформації Абонента, що перебуває в його розпорядженні;
- 8.7. на підставі письмового звернення Абонента призупинити надання Послуг та/або припинити дію Договору в порядку та на умовах, встановлених Договором, цими Правилами та нормами чинного законодавства України;
- 8.8. розглядати письмові заяви Абонента, пропозиції та скарги у порядку встановленому цими Правилами та нормами чинного законодавства України;
- 8.9. на підставі письмового звернення Абонента повернути невикористану частину попередньої оплати у разі відмови від попередньо оплачених Послуг;
- 8.10. повідомляти Абонента про призупинення/припинення надання Послуг, у випадках передбачених Договором, цими Правилами, шляхом надсилання SMS-повідомлень, телефонних дзвінків операторів центру обслуговування клієнтів, надсилання повідомлень на електронну адресу, розміщення інформації в Персональному кабінеті Абонента тощо;
- 8.11. не розголошувати інформацію про Абонента, за винятком випадків, встановлених п. 7.9. цих Правил та передбачених нормами чинного законодавства України;
- 8.12. інші обов'язки, передбачені нормами чинного законодавства України.

ІХ. УМОВИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 9.1. Кожному Абоненту надається Особовий рахунок, за яким проводяться розрахунки за надані Послуги.
- 9.2. Абонент здійснює оплату замовлених Послуг у вигляді попередньої оплати, яка повинна бути зарахована на розрахунковий рахунок Оператора не пізніше ніж за 3 (три) робочі дні до початку розрахункового періоду.
- 9.3. Абонент здійснює оплату замовлених Послуг згідно умов обраного Тарифного плану.
- 9.4. Для Абонентів передплаченого підключення Розрахунковий період складає 30 календарних днів. В перший день Розрахункового періоду з Особового рахунку Абонента автоматично списується повна вартість Послуг згідно обраного Тарифного плану за Розрахунковий період та надається можливість користування Послугою протягом 30 календарних днів (до 23:59:59 останнього дня розрахункового періоду). Списана вартість Послуг вважається повністю використаною для забезпечення можливості користування Послугою та можливостей Телекомунікаційної мережі Оператора. Якщо сума коштів, яка знаходиться на особовому рахунку абонента на початок наступного розрахункового періоду, менше розміру вартості Послуг згідно обраного Тарифного плану, надання Послуг буде призупинено до поповнення Особового рахунку на суму, достатньої для повного покриття передбаченої вартості Послуг.
- 9.5. Для Абонентів контрактного підключення Розрахунковим періодом є календарний місяць. Першого числа кожного місяця з Особового рахунку Абонента автоматично списується повна вартість Послуг згідно обраного Тарифного плану за Розрахунковий період та надається можливість користування Послугою протягом календарного місяця.). Списана вартість Послуг вважається повністю використаною для забезпечення можливості користування Послугою та можливостей Телекомунікаційної мережі Оператора. Абонент має здійснити оплату Послуг не пізніше першого числа кожного Розрахункового періоду. Якщо сума коштів, яка знаходиться на Особовому рахунку Абонента о 23:59:59 першого числа кожного Розрахункового періоду, менше розміру вартості тарифного плану, надання доступу до мережі Інтернет буде призупинене до поповнення особового рахунку на суму, достатню для повного покриття передбаченої вартості тарифного плану.

- 9.6. Оплата за Послуги здійснюється в національній валюті України шляхом перерахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора. У платіжному дорученні на оплату Послуг Абонент зобов'язаний вказати номер Договору та/або номер особового рахунку.
- 9.7. Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників належних Оператору технічних засобів виміру тривалості, обсягу та вартості Послуг.
- 9.8. Якщо умовами обраного Тарифного плану, Договору та/або умовами додаткових угод передбачені інші умови та порядок розрахунків, Сторони керуються положеннями обраного Тарифного плану, укладеного Договору та/або додаткових угод.
- 9.9. Документи про оплату рахунків мають зберігатися Абонентом протягом 3-х років.
- 9.10. Порядок повернення Абоненту невикористаної частини попередньої оплати у разі відмови від попередньо оплачених Послуг визначається умовами Договору та положеннями цих Правил. При цьому, Абонент повинен подати заявку на припинення надання Послуг та повернення невикористаної частини попередньої оплати через Персональний кабінет (систему самообслуговування), що доступний на офіційному веб-сайті Оператора. Оператор припиняє надання Послуг з початку наступного календарного місяця після отримання зазначеної вище заявки та здійснює перерахування банківським переказом невикористаної частини попередньої оплати. Для отримання невикористаної частини попередньої оплати Абонент повинен звернутися у відповідне відділення банку та надати документи, що ідентифікують його особу (паспорт, ідентифікаційний код).
- 9.11. Повернення коштів відбувається протягом 30 днів з моменту подачі відповідної заявки Абонентом. Оператор не повертає сплачену Абонентом плату за поточний місяць, коли подано заявку на відключення. Поверненню підлягає невикористана частина попередньої оплати за майбутні періоди.
- 9.12. У випадку припинення користування послугою Абонент, за наявного позитивного балансу та відсутньої заборгованості, має право звернутися до Оператора із заявою про повернення коштів, що перебувають на його особовому рахунку. Якщо Абонент не користується послугою 3 місяці та не звернувся протягом цього часу до Оператора із заявою щодо повернення коштів, Оператор має право списати залишок коштів Абонента із його особового рахунку та визнати у повному розмірі дохід від реалізації. Абонент має право звернутися до Оператора із заявою щодо заморожування коштів на термін, що перевищує 3 місяці із дати припинення користування послугою, але не перевищує 3 роки.

Х. ПОРЯДОК ПРИЗУПИНЕННЯ ПОСЛУГ

- 10.1. Призупинення Послуг може відбуватися з ініціативи як Оператора, так і Абонента.
- 10.2. У разі втрати Абонентського обладнання надання Послуг може бути призупинене на підставі усної заяви Абонента наданої за телефоном служби цілодобової сервісної підтримки Оператора: 0 800 60-60-80, (044) 503-72-72, при цьому Абонент повинен повідомити Оператору не тільки номер втраченого Абонентського обладнання, а й інші максимально можливі повні дані, які представник Оператора вважає за необхідне встановити, у тому числі персональні дані. Усне повідомлення про втрату Абонентського обладнання Абонент повинен підтвердити також за допомогою Персонального кабінету (системи самообслуговування), що доступний на офіційному веб-сайті Оператора, не пізніше найближчих 3 (трьох) робочих днів за днем подання усної заяви. До оформлення призупинення надання Послуги послуг, передбаченого цим пунктом, Абонент несе відповідальність за Послуги, спожиті з використанням його Абонентського обладнання, які підлягають сплаті Абонентом на загальних підставах у повному обсязі.
- 10.3. Оператор може призупинити надання Послуг, якщо:

до 00 годин 00 хвилин кожного 1 (першого) числа місяця на особовому рахунку Абонента не достатньо коштів, необхідних для покриття Абонентської плати за один розрахунковий період у повному обсязі, тобто виникає заборгованість, якщо інше не передбачене умовами обраного Тарифного плану та/або Договором;

Абонент використовує Послуги для дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, зазіхають на честь і гідність громадян та підприємств або викликають їхні скарги, чи таких, що могли привести або приводять до зниження якості телекомунікаційних послуг Оператора для інших абонентів, або зловживає правами, наданими йому згідно із положеннями Договору;

Абонент вчиняє та сприяє вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших Абонентів Оператора та/або нормальному функціонуванню телекомунікаційного обладнання Оператора;

Абонент вчиняє сам, а також дозволяє або допомагає іншим вчиняти будь-які дії, які заважають роботі інших Абонентів у мережі Інтернет або нормальному функціонуванню Телекомунікаційної мережі Оператора. Прикладом таких дій, але не вичерпним є їх переліком, наведений нижче:

масове розсилання спаму, попередньо не погоджених з одержувачами електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру;

розсилання електронних листів, які містять брутальні або образливі вислови та пропозиції;

розсилання інформації одержувачам, які раніше висловили своє небажання отримувати цю інформацію;

використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, сторінок WWW тощо) для здійснення будь-якої з викладених вище дій, незалежно від того, з якої точки мережі Інтернет були вчинені ці дії;

здійснення такого конфігурування власних інформаційних ресурсів, при якому стає можливим їх зловмисне використання іншими особами;

участь у будь-яких діях, наслідком яких може стати відмова у наданні телекомунікаційних послуг іншим Абонентам та/або погіршення якості телекомунікаційних послуг;

використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, номери телефонів тощо) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання;

фальсифікувати IP-адреси, а також адреси, що використовуються в інших мережевих протоколах, під час передавання даних у мережу Інтернет;

використовувати неіснуючі зворотні адреси під час відправлення електронних листів.

10.4. Наведені норми, які регламентують правила поведінки в мережі Інтернет, обов'язкові для всіх без винятку Абонентів Оператора.

10.5. Повнення надання Послуг після призупинення відбувається після фактичного зарахування коштів, достатніх для сплати заборгованості та попередньої оплати за наступний розрахунковий період та/або усунення обставин, передбачених п.10.3. цих Правил. Заборгованістю вважається несплата Абонентської плати, нарахованої в місяць відключення Абонента від Телекомунікаційної мережі Оператора.

XI. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

11.1. Дія Договору може бути припинена у наступних випадках:

на підставі заяви Абонента про повернення обладнання у 14-денний термін, поданої в торгові точки, при цьому укладається додаткова угода про дострокове припинення Договору у письмовій формі. Надання Послуг припиняється з дня, наступного за днем подачі Абонентом заяви;

на підставі заяви Абонента, поданої за допомогою Персонального кабінету (системи самообслуговування), що доступний на офіційному веб-сайті Оператора, при цьому укладається додаткова угода про дострокове припинення Договору у письмовій формі. Надання Послуг припиняється з наступного календарного місяця після подачі Абонентом заяви;

у разі припинення Оператором діяльності з надання Послуг, при цьому Оператор повинен письмово попередити Абонента про таке припинення не пізніше ніж за 3 (три) календарні місяці до дати припинення;

у випадках, передбачених п.11.2 цих Правил.

11.2. Дія Договору може бути припинена в односторонньому порядку за ініціативи Оператора у наступних випадках:

перебування Послуг в призупиненому режимі більш ніж 3 (три) місяця поспіль;

надання Абонентом недостовірних відомостей або документів про себе;

визнання Абонента-юридичної особи у визначеному законом порядку банкрутом або припинення господарської діяльності;

смерті Абонента-фізичної особи;

порушення Абонентом умов обраного Тарифного плану, положень Договору та/або додаткових угод, цих Правил, норм чинного законодавства України.

11.3. Оператор може достроково в односторонньому порядку припинити Договір попередньо повідомивши абонента за 14 календарних днів.

11.4. Припинення Договору не звільняє Абонента від сплати вартості фактично наданих Послуг.

XII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

12.1. За невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань відповідно положень Договору, цих Правил, Сторони несуть відповідальність, передбачену Договором, цими Правилами, Законом України „Про телекомунікації” від 18.11.2003р. №1280-IV із змінами та доповненнями, Постановою КМУ „Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг” від 09.08.2005р. №720 із змінами та доповненнями та іншими нормами чинного законодавства України.

12.2. Оператор не несе відповідальності за нестійкість зони покриття Телекомунікаційної мережі та якість Послуг у межах зон покриття Оператора через дію чинників, передбачених п. 8.3. цих Правил.

12.3. Оператор не несе відповідальності за якість Послуг у випадку використання Абонентом Абонентського обладнання, придбаного не в центрах обслуговування Абонентів Оператора/пунктах продажу офіційного дилера Оператора.

12.4. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, доступ до якої Абонент отримав, використовуючи мережу Інтернет, а також за результати її використання.

12.5. Оператор не несе відповідальності за ненадання або неналежне надання Послуг у разі настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Оператора.

12.6. У разі виявлення пошкодження Телекомунікаційної мережі Оператора, що сталося з вини Абонента на його території та/чи через несправність обладнання Абонента, усі витрати Оператора на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі неотриманий прибуток) покладаються на Абонента.

12.7. Питання відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання Оператором, своїх зобов'язань за Договором вирішуються в судовому порядку.

XIII. ФОРС-МАЖОР

13.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за Договором, цими Правилами, яке сталося внаслідок обставин непереборної сили: війна, страйки, пожежі, вибухи, повені чи інші стихійні лиха; викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором; оголошення ембарго, інші дії чи бездіяльність органів влади України, що безпосередньо впливають на виконання Сторонами своїх обов'язків (форс-мажорні обставини).

13.2. Сторони зобов'язані письмово не пізніше 48 (сорока восьми) годин з моменту настання форс-мажорних обставин повідомити одна одну про настання таких обставин, якщо вони перешкоджають належному виконанню Договору, цих Правил. Обставини форс-мажору повинні бути підтверджені документально протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту їх виникнення відповідним державним органом України.

13.3. Якщо обставини, вказані в п. 13.1. цих Правил, продовжують діяти впродовж 30 (тридцяти) календарних днів з часу їх виникнення, то будь-яка із Сторін має право повідомити у письмовій формі іншу Сторону про наміри достроково припинити Договір. Договір вважається розірваним по закінченні 10 (десяти) календарних днів після направлення письмового повідомлення, якщо воно не буде відкликано.

XIV. ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК

14.1. Всі суперечки та розбіжності, які можуть виникнути між Сторонами у зв'язку із виконанням Договору, цих Правил вирішуються шляхом переговорів або підлягають розгляду у відповідному суді згідно норм чинного законодавства України.

14.2. Абонент має право подавати Оператору заяви, скарги, пропозиції (надалі – Заяви) з питань надання та отримання Послуг. Прийом Заяв здійснюється службою сервісної підтримки Оператора за телефоном: 0-800-60-60-80, (044) 503-72-72 та/або електронним листом на адресу: customer_care@giraffe.ua; за адресою: 03035 м. Київ, вул. Урицького, 45, офіс 506, Бізнес-центр «НЕСТ», а також до Національної комісії з питань регулювання зв'язку України та Державної інспекції зв'язку. Порядок розгляду Заяв та надання відповіді Оператором здійснюється в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

XV. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

15.1. Дія цих Правил поширюється на всіх Абонентів Оператора, в тому числі й тих, що уклали Договір з Оператором в усній формі (на умовах передплатеного підключення).

15.2. У випадку, коли положення укладеного між Сторонами у письмовому вигляді Договору та/або додаткових угод, містять норми, що суперечать нормам цих Правил, Сторони керуються положеннями Договору та/або додаткових угод.

15.3. Всі зміни, здійснені Абонентом за допомогою Персонального кабінету (системи самообслуговування), що доступний на офіційному веб-сайті Оператора, мають юридичну силу та внесення додаткових змін до письмового варіанту Договору не потребують.

15.4. Інші внутрішні документи, процедури, накази, інструкції, положення Оператора, в тому числі розміщені на офіційному веб-сайті Оператора, що стосуються порядку надання та отримання Послуг, є діючими та застосовуються разом із цими Правилами.

15.5. Положення цих Правил є обов'язковими для виконання всіма працівниками Оператора, працівниками його офіційних дилерів, громадянами, які працюють із Оператором на підставі цивільно-правових угод.

15.6. Зміни та доповнення до цих Правил можуть бути внесені у вигляді нових редакцій із зазначенням відповідної дати. Внесені зміни та доповнення набувають юридичної сили через 7 (сім) календарних днів з дня розміщення (оприлюднення) на офіційному веб-сайті Оператора.

15.7. Із текстом цих Правил, а також змінами та доповненнями до цих Правил, Абонент може ознайомитися у відділах обслуговування Оператора, пунктах продажу офіційних дилерів Оператора, на офіційному веб-сайті Оператора.