

**НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ**

\_\_\_\_\_ Жембері Джорж Ласло

«25» січня 2017 р.

Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ

**1. ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ**

**Абонент** – споживач послуг (фізична особа), який отримує їх на умовах, визначених у Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»), Правилах надання та отримання Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ (далі-Правила), чинних тарифах, переліку телепрограм, включених до певного Пакета, та інших документів, що регулюють індивідуальні умови надання й отримання послуг Підприємства.

**Абонентський номер** – номер, який використовується Оператором як частина задіяного номерного ресурсу для надання телекомунікаційних послуг споживачам, не є його власністю та присвоюється абоненту Оператором на підставі підписання Протоколу замовлених послуг та обладнання. Такий номер не є і не може бути об'єктом інтелектуальної власності та не підпадає під дію законодавства в сфері захисту прав інтелектуальної власності.

**Додаткові послуги та пакети** – послуги, що надаються Підприємством на замовлення Абонента додатково до Послуги на платній основі згідно з чинними Тарифами.

**Електронний код (ідентифікатор) кінцевого обладнання** - код, який присвоюється виробником технічних засобів телекомунікацій для унікальної ідентифікації кінцевого обладнання (міжнародні серійні коди IMEI, ESN, MEID тощо);

**Мережа Оператора (або Мережа)** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, 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 між кінцевим обладнанням.

**Абонентська плата** – фіксований платіж, який встановлює Підприємство Абоненту за Пакет Послуг, незалежно від факту отримання Послуги. Послуга надається 30 днів за умови наявності коштів на особовому рахунку Абонента у розмірі, не менше вартості Пакету Послуг.

Розрахунковим періодом вважається період надання Пакету послуг протягом 30 календарних днів.

**Оператор** – Товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл», яке володіє власною Мережею та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій на здійснення діяльності з надання рухомого (мобільного) зв'язку, а також забезпечує надання послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку у порядку та у спосіб, що передбачені законодавством. Оператор включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 99 згідно Рішення НКРЗІ від 28.09.2006 р. №384.

**Пакет Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку** – це сукупність обраних Абонентом Інтернет-пакетів та послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, що має єдину вартість.

**Пакет Послуги доступу до Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ** - це сукупність обраних Абонентом пакетів послуг «ТБ+Інтернет» та послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, що має єдину вартість.

**Підприємство (Провайдер)** – Товариство з обмеженою відповідальністю «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 28.09.2006 р. згідно з рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України №384.

**Мобільний телефон (термінал)** – мобільний засіб зв'язку, який має сертифікат відповідності, виданий у встановленому законом порядку, та який має функції здійснення й отримання сеансів зв'язку без підключення до іншого обладнання та може вільно переміщуватися в межах дії покриття мережі Оператора. Не є мобільним телефоном обладнання, основною функцією (призначенням) якого є постійна або переважна комутація викликів на інші термінали (телефони) та/або на інші телефонні мережі (в т.ч. на телефонні мережі загального користування) - зокрема, обладнання типу GSM-шлюз тощо.

**Якість телекомунікаційної послуги** – сукупність показників, які характеризують споживчі властивості телекомунікаційної послуги та визначають її здатність задовольнити заявлені, встановлені і замовлені потреби споживача послуги.

**Протокол замовлених послуг та обладнання** (далі – Протокол, для Абонентів – фізичних осіб) – документ, який підтверджує домовленість між Абонентом та Підприємством по усім істотним умовам надання та отримання послуги та визначає індивідуальні умови надання та отримання послуги відповідно до цих Правил, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет») чинних Тарифів та інших документів, що регулюють умови надання та отримання телекомунікаційних послуг.

Невід'ємною частиною Протоколу є затверджені директором Підприємства документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання Послуг, Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг і є обов'язковими для ознайомлення й виконання Абонентом, зокрема:

- Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»);
- Правила надання та отримання Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ;
- Регламенти Акцій (якщо пакет послуг замовляються на умовах акції);
- Тарифи на послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, Тарифи на послуги доступу до Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ;
- Прейскурант на обладнання, матеріали та сервісні послуги з підключення/ преїскурант сервісних послуг;
- Штрафи за неповернене, пошкоджене обладнання, що надане в користування, або надане для отримання послуг Підприємством;
- Перелік кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг.

**Початковий (авансовий) платіж** – попередній грошовий внесок Абонента за послугу Підприємства.

**СПАМ** – не замовлені попередньо Абонентом (Споживачем) електронні повідомлення (в тому числі через SMS/MMS), котрі або є масовими, або в котрих не наведено достовірні відомості про повну назву, власну поштову чи електронну адресу замовника чи відправника цих повідомлень, або подальше отримання яких Абонент не може припинити шляхом інформування про це замовника чи відправника. При цьому масове надсилання вказаних повідомлень дозволяється за попередньою згодою Абонента, котра вважається отриманою в момент активації Абонентом відповідної SIM-картки в мережі Оператора. Повідомлення Підприємством (Провайдером) про послуги не є СПАМОМ.

**Стартовий пакет** – засіб, який надає Абоненту можливість почати користуватися послугою рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та складається з Ідентифікаційної картки.

**SIM-картка (ідентифікаційна картка)** – модуль ідентифікації Абонента у телефонних мережах, виготовлений у вигляді мініатюрної пластикової карти, на котрій записана інформація про номер конкретного Абонента, що користується Послугами Оператора. З її допомогою виконуються всі функції ідентифікації споживача в мережі (одночасно здійснюється перевірка на наявність «двійників» - клонуваних карт), перевірка дійсності абонента, зв'язок з базовою станцією. SIM-картка також несе в собі всі установки, необхідні для роботи телефонного апарата або іншого кінцевого обладнання в мережі. Оператором визначено максимальний термін активації Ідентифікаційної картки, що може бути використана Абонентом передплатеного зв'язку, до настання якого Ідентифікаційну картку можливо активувати. Максимальний строк активації Ідентифікаційної картки вказується на упаковці Стартового пакета.

## **2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ**

2.1. Надання Пакету Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ здійснюється лише за умови наявності технічної можливості та перебування Абонента (Споживача) в зоні покриття мережі Оператора.

2.2. Пакет Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку і Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ з активацією абонентського номеру надається за умови підписання Протоколу замовлених послуг та обладнання і надходження абонентської плати на особовий рахунок Абонента.

2.3. Підприємство та Оператор не несе відповідальності за неотримання Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку і Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ та або якість її надання у випадку самостійного підключення Абонентом

(Споживачем).

2.4. Підприємство має право відмовити в укладанні Протоколу замовлених послуг та обладнання, якщо:

- Абонент (Споживач) має заборгованість перед Підприємством за раніше укладеними договорами/ром;
- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі оператора в зазначених споживачем місцях;
- невідповідності кінцевого обладнання Абонента (Споживача) вимогам встановленим законодавством;
- Абонент (Споживач) не виконує вимог Підприємства з надання інформації про себе в обсязі передбаченому Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»);
- у інших випадках передбачених чинним законодавством України.

### **3. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГОЮ**

3.1. Абонент (Споживач) зобов'язується не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання.

3.2. Абонент (Споживач) повинен письмово чи іншим встановленим чином повідомляти Підприємство про :

- будь-які зміни відомостей, раніше повідомлених Підприємству при укладенні Протоколу замовлених послуг та обладнання (в т.ч зміна ПІБ, адреси проживання/реєстрації, тощо разом із наданням нових даних, тощо) – протягом 10-ти календарних днів з дати виникнення таких змін.

3.3. У разі втрати Абонентом кінцевого обладнання та/або ідентифікаційної картки, за якою отримувалися послуги, оператор, Підприємство (Провайдер) невідкладно за усною заявою абонента тимчасово припиняє обслуговування такого обладнання та/або ідентифікаційної картки на строк, що не перевищує 30 календарних днів.

Абонент повинен повідомити операторові телекомунікацій абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор, за яким отримувалися послуги з використанням втраченого кінцевого обладнання або ідентифікаційної картки, та інші дані, у тому числі персональні, виключний перелік яких визначається договором, і отримати від оператора реєстраційний номер заяви щодо втрати обладнання та/або ідентифікаційної картки.

Абонент зобов'язується у строк, що не перевищує 30 календарних днів з дня тимчасового припинення обслуговування ідентифікаційної картки, звернутись до Підприємства для повторного отримання картки та відновлення надання Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку або Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ або розірвання договірних відносин.

3.4. Рівні показників якості та/чи інші технічні параметри надання послуги із зазначенням відповідних нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій розміщуються на веб-сайті Оператора. Застосування сертифікованих засобів обліку обсягів отриманих послуг може здійснюватися відповідно до законодавства.

3.5. Підприємство зобов'язується вживати відповідно до законодавства заходів щодо захисту інформації про Абонента (Споживача) та послуги, які він отримав чи замовляв.

3.6. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку встановлюються не менше, ніж 64 кбіт/с, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT).

3.7. Розрахункова максимальна швидкість для доступу мережами рухомого (мобільного) зв'язку встановлюються до 63,3 Мбіт/с у випадку виконання умов, зазначених Оператором на lifecell.com.ua/3g\_plus.

3.8. Усунення пошкоджень телекомунікаційних мереж та технічних засобів телекомунікацій здійснюється в порядку та у строки, передбачені законодавством.

3.9. Надання послуги та порядок розрахунків з перенесення абонентського номера до мережі іншого оператора телекомунікацій здійснюється Оператором в порядку передбаченому Оператором та законодавством.

3.10. Провайдер на вимогу споживача надає інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування, який розміщується на офіційному сайті НКРЗІ в мережі Інтернет.

3.11. Абонент (споживач), у тому числі письмово, на запит Підприємства надає інформацію про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг.

3.12. Абонент (споживач) зобов'язується не використовувати кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку та не використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та абонентські лінії для надання послуг третім особам.

#### **4. ПРАВИЛА ОБЛІКУ І РОЗРАХУНКІВ**

4.1. Підприємство має право в односторонньому порядку та за умови дотримання процедур, встановлених законодавством та цими Правилами, Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет») установлювати та змінювати тарифи на свої послуги.

4.2. Доступ Абонента до Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку або Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ здійснюється за попередньою оплатою (абонентською платою) згідно з Тарифами Підприємства та надається за умови наявності на особовому рахунку Абонента на початок розрахункового періоду, визначеної Тарифним планом, суми не менше передбаченого розміру абонентської плати. Надання Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку або Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ тимчасово припиняється, якщо на початок розрахункового періоду на особовий рахунок Абонента не внесено у повному обсязі абонентську плату у тому числі плату за додаткові послуги та пакети, якщо такі вищевказані послуги замовлялись Абонентом

4.3. Вартість та порядок оплати додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг здійснюється відповідно до Тарифів/Прейскурантів чинних в розрахунковому періоді та Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).

4.4. Оплата Пакету Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку і Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ, додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг провадиться в національній валюті відповідно до Тарифів/Прейскурантів, чинних у розрахунковому періоді.

4.5. Розрахунки із Абонентом (Споживачем) за Пакет Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку або Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ; додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг можуть здійснюватися як за допомогою квитанцій так і без квитанцій (надсилання рахунків). Неотримання рахунку, незалежно від причин, не є підставою для їх неоплати.

#### **5. ПРИПИНЕННЯ, ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ ТА ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

5.1. Якщо на початок розрахункового періоду на особовий рахунок Абонента не внесено у повному обсязі абонентську плату, плату за додаткові послуги та пакети, якщо такі вищевказані послуги замовлялись Абонентом – надання послуг тимчасово припиняється до моменту надходження на особовий рахунок Абонента (Споживача) в повному обсязі розміру суми визначеної Тарифними планами та Тарифами на додаткові послуги та пакети. .

5.2. Надання Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та/або Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ припиняється Підприємством, у разі:

- порушення Абонентом (Споживачем) цих Правил, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет») та в інших випадках встановлених чинним законодавством;
- відмови Абонента від отримання Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного)

телефонного зв'язку або Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ.

5.3. Після внесення на особовий рахунок Абонента обов'язкової абонентської плати за Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку або Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ, оплати додаткових/ої послуг/и та пакету/ів, надання яких тимчасово припинено, Підприємство протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів відновлює надання Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку або Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ та у разі замовлення Абонентом додаткових/ої послуг/и та пакету/ів,

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства, цих Правил та Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).

6.2. Підприємство (Провайдер) не несе відповідальності:

- за перешкоди або відсутність у окремих місцях послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку у силу природних умов поширення радіохвиль, можуть погіршуватися, перериватися або супроводжуватися перешкодами поблизу будинків, у тунелях, підвалах, і інших підземних спорудах через локальні особливості рельєфу і забудови, метеорологічних умов та з інших причин. У зв'язку з цим, такі перешкоди або відсутність зв'язку у окремих місцях не є фактом неналежного виконання Підприємством своїх зобов'язань;

- Підприємство не може виконати сервісні послуги (роботи з підключення) внаслідок дій або бездіяльності Абонента (Споживача) (відсутність доступу у приміщення, у якому повинні виконуватися роботи, невідповідність такого приміщення умовам надання послуги або умовам використання обладнання, що встановлюється Підприємством (вологість, пожежна небезпека тощо)), ненадання Абонентом (Споживачем) вихідних даних (конфігурації), тощо. Підприємство має право відмовитися від виконання робіт та вимагати від Абонента (Споживача) відшкодування збитків, понесених Підприємством у зв'язку з неможливістю закінчення робіт.

- за неякісну роботу (відсутність виконання функцій) кінцевого обладнання, викликану технічним ушкодженням кінцевого обладнання, або несанкціонованим внесенням змін у програмне забезпечення, встановлене на кінцевому обладнанні.

6.3. Втрачена вигода та непрямі збитки Абонента ні в якому випадку не компенсуються Підприємством (Провайдером).

## **7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Правила надання та отримання Послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та Послуги Інтернет, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ визначають порядок та умови користування Послугою доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та Послугою «ТБ+Інтернет», рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, що надаються Підприємством Абонентам (Споживачам).

7.2. Невід'ємною частиною цих Правил є Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»), що затверджені директором Підприємства і діють в тій частині, що не суперечать умовам цих Правил.

7.3. Ці Правила розроблені та затверджені з урахуванням положень чинного законодавства України, зокрема, Закону України «Про телекомунікації», Постанови Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» та інших нормативно-правових актів у сфері телекомунікацій та є актом, що належить до внутрішньо-організаційної діяльності та виключної компетенції Провайдера.

7.4. Відомості про ліцензії, дозволи, тощо:

- копія ліцензії Серія ДЛ № 000311 від 09.09.2016, яка видана НКРЗІ згідно рішення №428 від 236.08.2016 р. та Договору від 12 липня 2016р. № АСЕО16USE610 (Строк дії до 31.12.2016 з прологацією);

- вся інша інформація вказана в Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).

7.5. У відповідності до Закону України «Про захист персональних даних» Абонент (Споживач) надає свою згоду на оброблення та внесення до спеціальної бази персональних даних про Абонента (Споживача), що містяться у Протоколі замовлених послуг та обладнання, а також на передачу

інформації з такої спеціальної бази персональних даних третім особам у відповідності з чинним законодавством. Зазначені в цьому пункті дії можуть бути здійснені для цілей належного обслуговування Абонента (Споживача) та виконання Договору (Протоколу замовлених послуг та обладнання), зокрема, але не виключно, для: належної і якісної експлуатації та обслуговування телекомунікаційної мережі, організації стягнення дебіторської заборгованості Абонента (Споживача) і відступлення права вимоги до Абонента (Споживача) третім особам, представництва інтересів Підприємства третіми особами в органах державної влади і місцевого самоврядування, належного надання Контент-послуг, здійснення поштових відправлень й інформаційних розсилок Абонентам/Споживачам тощо.

7.6. З питань надання Телекомунікаційних послуг Абонент (Споживач) може звернутися до:

- Національної комісії що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за адресою: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22; приймальня: тел./факс: (044) 278-97-91, e-mail: office@nkrz.gov.ua; канцелярія: e-mail: vdz@nkrz.gov.ua; прес-служба: e-mail: press@nkrz.gov.ua.