

УМОВИ і порядок надання електронних комунікаційних послуг ТОВ «О-2»

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

1.1. Ці Умови і порядок надання електронних комунікаційних послуг ТОВ «О-2» (далі- Умови):

1.1.1 Регулюють відносини між кінцевими користувачами електронних комунікаційних послуг мережі Stream Telecom (Абонентами) та постачальником електронних комунікаційних послуг Stream Telecom - **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «О-2»** (Оператором);

1.1.2. Визначають, зокрема:

1.1.2.1. Умови, порядок та правила надання і отримання електронних комунікаційних послуг, що надаються Оператором з використанням відповідних стандартів і технологій за наявними у нього ліцензіями та дозволами. При наданні електронних комунікаційних послуг Оператором застосовуються технології фіксованого зв'язку, в т.ч., з використанням доступу до електронних комунікаційних мереж через мережу Internet тощо;

1.1.2.2. Порядок укладення та припинення договорів про надання послуг (в усних та письмових формах), відповідно до умов яких Абонент отримує, а Оператор надає електронні комунікаційні послуги;

1.1.2.3. Порядок розрахунків та платежів, порядок припинення надання електронних комунікаційних послуг, скорочення їх переліку, інших обмежень надання електронних комунікаційних послуг;

1.1.2.4. Порядок відшкодування збитків, тощо. 1.2. Дія цих Умов поширюється:

1.2.1. На всіх Абонентів, незалежно від дати початку користування послугами (підключення до мережі Оператора та укладення договору про надання послуг), в т.ч., на тих Абонентів, які почали користуватися послугами Оператора до набрання чинності цих Умов та їх оприлюднення;

1.2.2. На всю територію України та/або територію інших держав в частині, що стосується надання послуг міжнародного роумінгу (якщо інше додатково не встановлено Оператором).

1.3. Ці Умови розроблені та затверджені відповідно до вимог Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг та є актом внутрішньо-організаційної діяльності Оператора.

1.4. Ці Умови є публічною пропозицією (офертою) укласти Договір про надання електронних комунікаційних послуг між Абонентами та Оператором, у тому числі тих договорів про надання послуг, що укладені до набрання чинності цих Умов та разом з обраними тарифами/тарифними планами/послугами формують публічний договір. У разі підписання письмового договору Умови користування та умови обраних тарифів/тарифних/послуг є невід'ємною його частиною.

1.5. Інші внутрішні документи, процедури, політики, накази, положення, інструкції Оператора, описи тарифних планів або тарифів, умови і правила надання окремих послуг тощо, в тому числі розміщені на Вебсайті Оператора та/або наведені в тексті договорів в письмовій формі, є чинними та застосовуються разом з цими Умовами та доповнюють один одного. Всі вказані види документів є чинними незалежно від дати їх погодження та/або підписання та/або затвердження та/або оприлюднення;

1.6. У разі, якщо Оператором встановлені (та/або погоджені з Абонентом) спеціальні умови і правила надання окремих послуг, що відрізняються від цих Умов, застосовуються спеціальні умови і правила надання окремих послуг.

1.7. Умови є обов'язковими для виконання всіма:

1.7.1. працівниками Оператора, його дилерів, субдилерів, дистриб'юторів та інших представників;

1.7.2. Абонентами, які уклали договір про надання послуг в письмовій формі, вважаються ознайомленими та погодилися з Умовами, про що міститься застереження в тексті такого договору в письмовій формі.

1.8. Ці Умови набувають чинності через 7 (сім) днів після їх розміщення (оприлюднення) на Вебсайті Оператора. Оприлюднення цих Умов на Вебсайті Оператора означає доведення їх змісту до відома Абонентів в повному обсязі. У разі незгоди Абонента з цими Умовами, такий Абонент вправі розірвати договір про надання послуг протягом 7 (семи) днів після оприлюднення цих Умов на

Вебсайті Оператора, шляхом подання відповідної письмової заяви Операторові та/або шляхом припинення користування послугами Оператора. Не розірвання Абонентом договору про надання послуг та/або продовження користування послугами в подальшому означає згоду Абонента з положеннями цих Умов в повному обсязі.

1.9. Зміни та доповнення до цих Умов вносяться Оператором самостійно, відповідно до приписів законодавства, та викладаються у вигляді нових редакцій Умов із зазначенням відповідної дати та відповідного порядкового номера наказу Оператора про затвердження нової редакції Умов, а також – дати (умови), з (за) якої нова редакція Умов набуває чинності.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1. У цих Умовах нижченаведені терміни та визначення (за текстом Умов з великої або з малої літери, в однині або множині) вживаються в такому значенні:

Абонент (кінцевий користувач) – кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг; **Абонентна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати постачальник електронних комунікаційних послуг для абонента за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання;

Автентифікація номера телефону кінцевого користувача послуг, якого викликають — процес, що дає змогу ініціатору комерційних викликів установити та підтвердити, що певні дії вчиняються кінцевим користувачем, який користується відповідним номером телефону; **Активна конклюдентна дія кінцевого користувача (далі - активна конклюдентна дія)** - активна дія кінцевого користувача (за умови забезпечення інформування про наслідки такої дії), що підтверджує його волевиявлення на укладення договору, замовлення послуги, зафіксована обладнанням Оператора, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг.

Абонентська лінія електронної комунікаційної мережі (далі - абонентська лінія) - складова частина електронної комунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве (термінальне) обладнання з електронною комунікаційною мережею.

Абонентський номер – сукупність цифрових знаків для ідентифікації кінцевого обладнання Абонента в мережі Оператора. Абонентський номер не є власністю Оператора та/або Абонента та надається Абоненту Оператором на підставі письмового договору;

Авансовий платіж – грошовий внесок Абонента для сплати вартості послуг, які будуть надаватися в майбутньому;

Акт приймання-передачі обладнання та виконаних робіт – документ, який підтверджує: (і) факт передачі Абоненту обладнання у користування для отримання послуг Фіксованого інтернету та (ii) факт фізичного підключення послуги Фіксованого інтернету. Невід'ємною частиною Акту приймання-передачі обладнання та виконаних робіт є затверджені Оператором документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання послуги Фіксованого інтернету, Сервісних послуг, надання обладнання в користування/оренду і є обов'язковими для ознайомлення й виконання Абонентом.

Акція – тимчасова пропозиція для Абонентів щодо отримання послуг, якою можна скористатись у випадку дотримання спеціально встановлених Оператором умов протягом встановленого Оператором строку. Оператор самостійно приймає рішення про проведення та/або припинення Акцій, а також про умови та/або строки проведення Акцій;

Аномальність викликів - спрямування міжнародних та/або національних (міжміських та місцевих) викликів на електроні комунікаційні мережі Оператора або інших операторів електронних комунікацій тривалістю більше однієї години на одному і тому ж напрямку;

Афілійована особа Оператора - під афілійованою особою Оператора розуміється будь-яка особа, яка прямо чи опосередковано контролює Оператор, контролюється Оператором або знаходиться разом із Оператором під спільним контролем іншої особи.

Безпека мереж і послуг - здатність електронних комунікаційних мереж і послуг протистояти діям, що становлять загрозу доступності, цілісності чи конфіденційності таких мереж і послуг, а також даних, що зберігаються, передаються чи обробляються, та пов'язаних із ними послуг, що надаються або доступ до яких здійснюється через електронні комунікаційні мережі чи послуги;

Безпроводовий доступ до електронної комунікаційної мережі (безпроводовий доступ) – електрозв'язок з використанням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із кінцевих користувачів може вільно переміщатися із збереженням унікального ідентифікаційного номера в межах пунктів закінчення електронних комунікаційних мереж, які під'єднані до одного комутаційного центру;

Білінгова система (автоматизована система розрахунків за послуги) – сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для Абонентів, обліку Абонентів тощо;

Благодійні електронно-комунікаційні повідомлення - ініційоване з кінцевого обладнання Абонента голосове або текстове або мультимедійне повідомлення, набір певного номера, використання сигналів тонового набору, які зафіксовані обладнанням Оператора, на телефонний номер, виділений для збору коштів на цілі благодійної діяльності. Метою здійснення Абонентом благодійного електронно-комунікаційного повідомлення є добровільна пожертва коштів з особового рахунку на благодійні цілі;

Бонусний рахунок – частина особового рахунку Абонента, на якому обліковується (у вигляді кількості бонусів) додатковий обсяг послуг, які надаються Абоненту згідно з умовами акцій, тарифних планів, пакетів послуг тощо. Такий додатковий обсяг послуг надається Абонентові на певний строк за рахунок платежів, що сплачені Абонентом або третіми особами в інтересах Абонента на користь Оператора. Порядок використання бонусного рахунку визначається умовами відповідних акцій та/або тарифних планів та/або пакетів послуг тощо;

Вартість пакета послуг - плата, що встановлюється за користування пакетом послуг протягом часу, визначеного тарифним планом, та може бути незалежна від фактичного обсягу споживання електронних комунікаційних послуг, визначеного пакетом послуг;

Виклик - процес з'єднання за допомогою електронної комунікаційної мережі, що дає змогу здійснення двосторонніх голосових електронних комунікацій;

Вебсайт Оператора – офіційний Вебсайт Оператора в мережі Інтернет за адресою: <https://streamtele.com>;

Відключення кінцевого (термінального) обладнання - від'єднання кінцевого (термінального) обладнання від електронної комунікаційної мережі та/або блокування логічного та технічного доступу такого обладнання до електронної комунікаційної мережі;

Відмова в обслуговуванні (DoS attack) - відмова в обслуговуванні термінального обладнання кінцевого користувача через вплив на комп'ютерну систему з наміром зробити комп'ютерні ресурси недоступними користувачам, для яких комп'ютерна система призначена;

Глобальна електронна комунікаційна послуга — послуга голосової електронної комунікації, до якої всі кінцеві користувачі електронної комунікаційної мережі загального користування, в якій надаються послуги міжособистісної електронної комунікації з використанням нумерації з мережі загального користування, мають вільний доступ і яка надається за кодами послуг 700, 800, 808, 900 тощо;

Граничний ліміт — встановлений постачальником послуг граничний обсяг послуг, що надаються на умовах післяплати, та/або розмір коштів, у межах якого послуги надаються абоненту без попередньої оплати, зазначеної в договорі про надання послуг або умовах окремої послуги (розмір заборгованості абонента з оплати послуг, сума ліміту для надання послуг на умовах післяплати);

Дилер (субдилер, дистриб'ютор) – особа (фізична особа – підприємець або юридична особа), яка у взаємовідносинах з Абонентами діє від імені Оператора на підставі відповідного договору з Оператором та/або довіреності, виданої Оператором. Відповідно до процедур та порядку, встановлених Оператором, дилер від імені Оператора укладає договір з Абонентом, здійснює документальне оформлення та супровід договірних відносин між Абонентом та Оператором, продажу послуг Абонентам, інформування Абонентів щодо послуг, отримання від Абонентів заяв тощо;

Договір про надання електронних комунікаційних послуг (далі — договір про надання послуг) — правочин, укладений між кінцевим користувачем і постачальником послуг, у якому міститься інформація про якість, строки, ціну, розрахунковий період та інші умови, за яким постачальник послуг зобов'язується на замовлення кінцевого користувача надавати послуги, а кінцевий користувач - їх оплачувати (якщо інше не передбачено Законом або договором про надання послуг);

Замовлення послуги (попередня згода) - волевиявлення кінцевого користувача стосовно надання йому послуги постачальником послуг, в тому числі послуги доступу до контенту, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням Оператора, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг), або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій;

Зациклення трафіку - навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку;

Зловмисні виклики - виклики та/або повідомлення, які неможливо зупинити кінцевому користувачу (самостійно або за зверненням до Оператора) та якими може завдаватися моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг, які включають: поодинокі, повторювані,

масові з'єднання, в тому числі з номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб Оператора (крім однократних викликів постачальників послуг, що інформують Абонентів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з відсутністю коштів на особовому рахунку); виклики з використанням комп'ютеризованого кінцевого (термінального) обладнання шляхом автонабору, які спрямовані на номери (або інші мережеві ідентифікатори) Абонентів, з метою транслявання таким кінцевим користувачам записаних звукових повідомлень, які не замовлялися кінцевим користувачем; повідомлення з пропозиціями щодо поповнення особового рахунку, що надходять не від Оператора;

Зона покриття – територія, на якій Оператором забезпечується надання послуг Кінцевим користувачам;

Електронна комунікаційна мережа - комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг.

Електронна комунікаційна мережа загального користування - електронна комунікаційна мережа, доступ до якої відкритий для всіх кінцевих користувачів послуг.

Електронна комунікаційна послуга - послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг.

Електронне повідомлення – інформація, представлена в електронній формі, надана учасником відносин у сфері електронної комерції з використанням інформаційно-комунікаційних систем;

Електронний ідентифікаційний засіб (далі - ідентифікаційний засіб) - мережевий ідентифікатор (налаштування інтернет-роутера тощо) та/або ідентифікаційна картка, які використовуються для позначення (ідентифікації) кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача в електронній комунікаційній мережі;

Ідентифікаційна електронна комунікаційна картка (далі - ідентифікаційна картка) - ідентифікаційний засіб, який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача в електронній комунікаційній мережі (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка, E-SIM тощо);

Ідентифікація Абонентів в Оператора – надання Абонентом, що отримує послуги на підставі договору в усній формі, Оператору своїх персональних даних відповідно до статті 104 Закону України «Про електронні комунікації» та Порядку ідентифікації Абонентів послуг затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку № 235 від 07.12.2022 (або іншого нормативно-правового акта, прийнятого та чинного на момент здійснення ідентифікації);

Інтернет (Мережа Інтернет) - глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами;

Картка/код активації попередньо оплаченої послуги - засіб для замовлення та попередньої оплати послуг, що дає право кінцевому користувачу на отримання визначеного переліку та/або обсягу послуг Оператора у межах визначеного активу такого засобу;

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

Комерційні виклики - використання на підставі договору про надання послуг комерційних викликів кінцевим користувачем наданого йому ресурсу нумерації для ініціювання вихідних викликів з метою розповсюдження реклами або автентифікації номера телефону кінцевого користувача, якого викликають;

Користувач – Абонент, який отримав від Оператора обладнання в користування/оренду для користування Фіксованим інтернетом;

Кінцевий користувач послуг - користувач послуг, який не надає електронних комунікаційних послуг;

Користувач електронних комунікаційних послуг (далі - користувач послуг) - юридична або фізична особа, або фізична особа - підприємець, яка користується або замовляє електронну комунікаційну послугу;

Маршрутизація – порядок складання маршруту трафіку, по якому виклик або дані можуть досягнути адресата;

Міграція - зміна форми обслуговування Абонента (з обслуговування на умовах договору в письмовій формі на обслуговування на умовах договору в усній формі та навпаки) та/або зміна пакета послуг в рамках тарифного плану, на якому здійснюється обслуговування, або зміна тарифного плану, на

якому здійснюється обслуговування, на будь-який інший доступний для підключення тарифний план на умовах, встановлених Оператором;

Надання послуг на умовах післяплати - можливість кінцевого користувача отримувати послуги з наступною їх оплатою у термін або строк, визначений договором про надання послуг;

Надання послуг на умовах попередньої оплати - можливість кінцевого користувача отримувати послуги за умови їх попередньої оплати у строк та розмірі відповідно до договору про надання послуг;

Непродуктивні виклики — виклики (крім однократних викликів постачальників послуг, що інформують Абонентів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з відсутністю коштів на особовому рахунку та комерційних викликів), що призводять до неефективного використання ресурсів електронної комунікаційної мережі, негативно впливають на якісні показники такої мережі, здійснюються з одного і того самого абонентського номера в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) Абонентів незалежно від факту встановлення з'єднання та надання послуг і мають дві або більше таких характеристик та ознак:

- не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій протягом семи календарних днів;
- тривалість вихідних викликів з одного номера за сім календарних днів або відсутня, або становить в середньому менш як 60 секунд;
- 50 відсотків або більше викликів з одного номера за сім календарних днів спрямовані в напрямку різних номерів (або мережевих ідентифікаторів) Абонентів;
- неможливість здійснити зворотний виклик, що завершується з'єднанням з номером, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) Абонентів;
- здійснюються з використанням систем автоматичного «дозвону»;
- наявність за сім календарних днів більш як 0,05 відсотка скарг від загальної кількості вихідних викликів з одного номера, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) Абонентів, від Абонентів, яким надходять такі виклики з цього номера;
- кількість вхідних викликів, які не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій або мають нульову тривалість, на номер, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) Абонентів, становить менше 5 відсотків загальної кількості викликів (вхідних та вихідних), які здійснюються з цього номера та надходять на цей номер за сім календарних днів;
- номер, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) Абонентів, використовується виключно для здійснення голосових викликів без користування іншими електронними комунікаційними послугами (текстові повідомлення, передача даних), за винятком номерів фіксованого зв'язку;

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі - дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання послуг, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій з використанням нумерації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу (зміна виду трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, спрямовані на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача (використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів); зациклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам (DoS attack);

НКЕК — Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку;

Обов'язковий щомісячний (періодичний) платіж — постійний платіж, який може бути передбачений умовами окремих тарифних планів, акцій, послуг та який Абонент сплачує кожен

місяць (інший визначений період). Цей платіж є платою за забезпечення Абоненту можливості здійснення вихідних дзвінків та інших повідомлень та/або надання інших можливостей використання електронних комунікаційних мереж Оператора до дати, коли на рахунок Абонента має бути внесений наступний обов'язковий щомісячний (періодичний) платіж;

Основний рахунок – частина особового рахунку Абонента, на якому обліковуються грошові кошти, що внесені Абонентом в рахунок оплати вартості послуг;

Особовий рахунок кінцевого користувача – персональний рахунок, який Оператор відкриває для кінцевого користувача і на якому ведеться облік усіх наданих кінцевому користувачу послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів кінцевого користувача;

Оператор (постачальник послуг) - Товариство з обмеженою відповідальністю «О-2», постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг. Оператор включений Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 2371;

Пакет послуг – сукупність (певний набір) електронних комунікаційних послуг з визначенням їх обсягу, що надаються Абоненту для користування на певний період (наприклад, календарний місяць, 30 днів, 4 тижні, 1 або 2 доби тощо) за умови сплати таким Абонентом або третіми особами в інтересах Абонента його вартості, яка не залежить від обсягу фактичного використання Абонентом пакета послуг. Абонент може скористатися пакетом послуг лише протягом періоду його дії, який визначається Оператором;

Перенесення номера - пов'язана послуга, що надається абоненту за його заявою та полягає у збереженні за абонентом наданого йому постачальником електронних комунікаційних послуг номера з метою використання його для отримання електронних комунікаційних послуг у мережі іншого постачальника електронних комунікаційних послуг, що надає послуги на території України;

Персоніфікація Абонента в Оператора – добровільне надання Абонентом, що отримує послуги на підставі договору в усній формі, Оператору своїх персональних даних, в порядку встановлених цими Умовами (а також – іншими процедурами Оператора) та без мети Ідентифікації Абонента в Оператора. Таке надання персональних даних здійснюється, як правило, за допомогою BankID. Персоніфікацією Абонента в Оператора є також надання Абонентом Оператору своїх персональних даних з метою Ідентифікації Абонента в Оператора, яка не була остаточно закінчена з будь-яких причин. Крім того, персоніфікацією є також надання добровільної згоди абонентом, який змінює умови обслуговування на підставі договору укладеного у письмовій формі на обслуговування на підставі договору укладеного в усній формі, на збереження його персональних даних у Оператора;

Повідомлення Абонента - повідомлення, що надсилається Абонентові Оператором в будь-якій формі (в т. ч. SMS-повідомлення, електронні повідомлення на електронну пошту, голосові повідомлення тощо);

Послуга голосової електронної комунікації - обмін інформацією голосом у реальному часі з використанням електронних комунікаційних мереж та номерів національного або міжнародного плану нумерації;

Початковий платіж – одноразова плата, яка може бути передбачена умовами певного тарифного плану та яку сплачує Абонент при укладенні договору та/або на початку користування послугами за певним абонентським номером;

Пошкодження електронної комунікаційної мережі - втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі, що унеможливорює надання кінцевому користувачу послуг з використанням таких елементів або знижує до неприпустимих значень рівні показників якості;

Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг - Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України № 761 від 25 червня 2025 р.;

Припинення надання послуг – остаточне припинення Оператором надання кінцевому користувачу однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору про надання послуг або зміни умов такого договору, а також у випадках, передбачених законодавством;

Пакетні пропозиції - це пропозиції, що складаються з двох або більше елементів (послуги, обладнання, тощо), що надаються за єдину вартість і в єдиному нероздільному пакеті;

Ресурси електронних комунікаційних мереж - наявні в електронних комунікаційних мережах кількість номерів (номерний ресурс), кількість і пропускна спроможність проводових ліній з металевими жилами, оптичними волокнами, радіоліній, каналів, трактів для передавання інформації, комутаційних станцій та вузлів, радіочастотний ресурс;

Рефайл - зміна виду трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо;

Розрахункова вартість за день пакета послуг – це орієнтовна вартість пакета послуг, розрахована

за 1 день, шляхом ділення вартості такого пакета послуг на період його дії (кількість днів) та округлення до копійок. Для пакетів послуг з періодом дії один календарний місяць для цілей розрахунку використовуватиметься середньомісячна кількість календарних днів – 30 днів. Розрахункова вартість за день пакета послуг наведена з інформаційною метою для можливості співставлення Кінцевими користувачами вартості різних пакетів послуг.

Розрахункова вартість за день не може бути сплачена окремо; оплата вартості пакета послуг здійснюється лише у повному обсязі;

Роумінг – послуга, що забезпечує можливість кінцевого користувача одного Оператора зв'язку отримувати послуги, доступні в мережі іншого Оператора зв'язку, які передбачені договором між такими роумінг-партнерами, із збереженням первинної реєстрації кінцевого користувача в електронній комунікаційній мережі свого постачальника;

Роумінг-партнери – постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг, що уклали договір про роумінг;

Розрахунковий період - період часу, протягом якого постачальником надаються послуги в обсягах, визначених договором або умовами тарифного плану, за який встановлюється фіксований платіж (абонентська плата, вартість тарифного плану) або на кінцеву дату якого визначається обсяг отриманих послуг та виставляється користувачу вимога (рахунок) до їх сплати;

Сеанс зв'язку — процес надання та отримання послуги з моменту встановлення з'єднання до його завершення;

Секретне слово – довільний набір літер та цифр, що обирається Абонентом, повідомляється Оператору та зберігається в базі даних останнього. В подальшому, таке секретне слово використовується для аутентифікації (підтвердження особи) Абонента. Відповідальність за збереженість секретного слова несе Абонент;

Сервісні послуги – послуги чи роботи, які можуть надаватися Оператором на замовлення Абонента окремо й незалежно від факту замовлення послуги Фіксованого інтернету, на платній основі згідно з чинним тарифами;

Система автоматичного «дозвону» - це система або програмне забезпечення, що здійснює дзвінки без людського втручання (в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень);

Скорочення переліку послуг – зупинення постачальником послуг надання послуг або окремої послуги із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання кінцевому користувачеві;

Спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень;

Спільний рахунок – частина особового рахунку, де обліковуються кошти, доступні для використання за всіма абонентськими номерами Абонента в межах одного договору;

Споживач послуг – будь-яка фізична особа, яка використовує або замовляє електронну комунікаційну послугу для власних потреб та не надає електронних комунікаційних послуг;

Тарифна одиниця (одиниця тарифікації) послуги — одиниця обсягу електронних комунікаційних послуг (тривалість часу (секунда, хвилина), обсяг даних (байт, кілобайт, мегабайт тощо), кількість повідомлень, сеансів зв'язку), за якою здійснюється тарифікація;

Тарифний план - запропонована кінцевому користувачу постачальником електронних комунікаційних послуг пропозиція, щодо вартості, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних послуг;

Технічні засоби електронних комунікацій - обладнання, у тому числі із встановленим програмним забезпеченням, станційні та лінійні споруди, призначені для організації електронних комунікаційних мереж;

Технічне обслуговування – це комплекс заходів, що здійснюються Оператором самостійно або із залученням третіх осіб з метою підтримання електронної комунікаційної мережі у робочому стані. Проведення таких заходів може призводити до тимчасових перерв у наданні послуг. Перелік видів технічного обслуговування (зокрема, оновлення програмного забезпечення, заміна обладнання, профілактичні роботи тощо) та орієнтовні строки їх проведення визначаються Оператором. Такий перелік має орієнтовний характер і не є вичерпним;

Технічні умови – технічні засоби комунікацій та інші ресурси електронної комунікаційної мережі Оператора, необхідні для наявності технічної можливості надавати послуги Фіксованого інтернету Абоненту;

Трафік – сукупність інформаційних сигналів, що передаються електронною комунікаційною

мережею за визначений інтервал часу, у тому числі інформаційні дані Кінцевого користувача та/або службова інформація;

Фіксований зв'язок – електронна комунікація, що здійснюється із застосуванням кінцевого обладнання у фіксованому місці на обмеженій, зокрема зоною нумерації, території;

Якість електронної комунікаційної послуги - сукупність показників якості електронних комунікаційних послуг, їх параметрів і рівнів, які характеризують та визначають споживчі властивості електронної комунікаційної послуги для задоволення потреб Кінцевого користувача;

BankID – система електронної дистанційної ідентифікації, сервіс дистанційного підтвердження (верифікації) фізичної особи через українські банки. Українські банки записують і зберігають персональні дані про певну фізичну особу (а також – копії відповідних документів) під час відкриття рахунку (прізвище, ім'я, по-батькові, РНКОПП, адресу реєстрації місця проживання, скановані копії паспорту тощо), а потім такі персональні дані, за ініціативою та за згодою відповідної фізичної особи, надаються третім особам (в т. ч. Оператору). BankID використовується для отримання Оператором персональних даних про Абонента - фізичну особу при укладенні договору про надання електронних комунікаційних послуг в електронній формі (електронного договору), Ідентифікації Абонента в Оператора та Персоніфікації Абонента в Оператора тощо;

SMS - повідомлення – коротке текстове повідомлення, що складається при написанні кирилицею (та, одночасно, латиницею) не більше ніж з 70 символів (з урахуванням пробілів), або при написанні латиницею (виключно) не більш ніж з 160 символів (з урахуванням пробілів); **GPRS** (від «General Packed Radio Services») та **EDGE** (від «Enhanced Data rates for GSM Evolution») – технології пакетної передачі даних по радіоканалу для організації постійного підключення кінцевого обладнання до мережі Інтернет;

2.2. Інша термінологія та визначення за цими Умовами вживаються у значеннях, визначених законодавством та іншими нормативно-правовими актами України, а також відповідно до загальноприйнятої практики та звичаїв.

3. ЗАГАЛЬНИЙ ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

3.1. Оператор надає електронні комунікаційні послуги Абонентам відповідно до умов договору, Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, інших актів законодавства, нормативних документів у сфері електронної комунікації та цих Умов.

3.2. Оператор самостійно визначає, встановлює та змінює перелік електронних комунікаційних послуг, що надаються Абонентам. Перед укладенням договору (в усній або письмовій формі) Кінцевий користувач повинен ознайомитися з повною інформацією про зміст, якість, вартість, перелік та порядок надання послуг тощо у будь-який із доступних способів, зокрема, на Вебсайті Оператора, звернувшись за контактним номером Оператора тощо.

3.3. Оператор забезпечує роботу електронних комунікаційних мереж та доступ Кінцевого користувача до неї цілодобово сім днів на тиждень. Тимчасове обмеження Оператором роботи електронних комунікаційних мереж допускається в порядку, встановленому відповідно до законодавства, у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, пошкодження електронних комунікаційних мереж, проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж.

3.4. Режим роботи сервісних служб Оператора (контакт-центру тощо) визначається Оператором з урахуванням інтересів споживачів, у тому числі осіб з інвалідністю.

3.5. Під час надання та отримання послуг застосовується єдиний обліково-звітний час - київський.

3.6. Надання послуг здійснюється Оператором за умови:

3.6.1. Укладення договору (в письмовій або усній формі) між Оператором і Абонентом;

3.6.2. Оплати замовленої Абонентом послуги (якщо інше не передбачено умовами відповідного тарифного плану та/або окремої послуги).

3.7. Оператор самостійно встановлює та пропонує на вибір Абонента тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани та/або пакети послуг (виняток становлять тарифи на універсальні послуги, що згідно із Законом України «Про електронні комунікації» підлягають державному регулюванню), а також встановлює умови та строк дії (граничний та/або мінімальний) тарифів на окремі послуги та/або тарифних планів та/або період дії пакетів послуг.

3.8. У разі зміни чи скасування умов надання послуг, тарифів, тарифних планів, пакетів послуг або пакетних пропозицій, Оператор зобов'язаний не пізніше ніж за сім днів до набрання чинності відповідних змін оприлюднити їх у засобах масової інформації та/або на власному Вебсайті, а також

повідомити Абонентів у доступний спосіб, зокрема шляхом надсилання SMS-повідомлень, електронних повідомлень на електронну пошту, голосових повідомлень тощо, із зазначення змісту змін і дати їх запровадження.

3.9. У разі незгоди зі змінами умов надання послуг Абонент має право:

3.9.1. відмовитись від отримання послуг шляхом:

(а) фактичного припинення використання SIM-картки - для Абонентів, що отримують послуги на умовах договору в усній формі; (б) подання письмової заяви Оператору про розірвання договору в письмовій формі до дати (не включно) вступу в силу нових умов надання Послуг;

3.9.2. Абонент надає згоду на зміну умов надання послуг або тарифів, тарифних планів, пакетів послуг тощо, якщо він на дату набрання чинності нових умов продовжує користуватися електронними комунікаційними послугами Оператора та не вчинив жодну із визначених вище дій щодо відмови від отримання послуг чи обрання іншого тарифного плану або пакета послуг.

3.10. Тарифи на електронні комунікаційні послуги Оператора можуть установлюватися у вигляді системи тарифів (тарифних планів) на окремі послуги або у вигляді плати за певний пакет послуг (крім універсальних послуг). У межах різних тарифних планів залежно від переліку та обсягів послуг можуть встановлюватися різні тарифи (ціни) на однакові послуги.

3.11. Скорочення переліку або припинення надання послуг Кінцевим користувачам за ініціативою Оператора здійснюється у разі порушення ними цих Умов та у випадках, передбачених законодавством.

3.12. Таємниця телефонних розмов, електронних повідомлень, SMS-повідомлень і інших даних, що передаються технічними засобами електронної комунікації, охороняється згідно із законом. Зняття інформації з електронних комунікаційних мереж здійснюється у порядку та випадках, передбачених законом.

3.13. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його мережею Кінцевими користувачами або третіми особами (Надавачами контенту та ін.).

3.14. Оператор забезпечує схоронність відомостей про Кінцевого користувача послуг, отриманих під час укладення договору, Ідентифікації або Персоніфікації Абонента, а також інформації про надані електронні комунікаційні послуги, включаючи дані про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо. Така інформація є інформацією з обмеженим доступом (конфіденційною, у тому числі такою, що може містити комерційну таємницю) та не може передаватися третім особам, крім випадків: – за наявності попередньої згоди Абонента, вираженої у письмовій або іншій формі, що дає змогу зробити однозначний висновок про факт надання такої згоди; – або у порядку та відповідно до вимог Конституції України та законів України, включаючи випадки, передбачені кримінальним, процесуальним, податковим та спеціальним законодавством.

3.15. Усунення пошкоджень електронних комунікаційних мереж та технічних засобів електронної комунікації здійснюється Оператором в порядку та у строки, передбачені законодавством.

3.16. Доступ Абонентів для виклику пожежної охорони, Національної поліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу, служби екстреної допомоги населенню за телефонами відповідно 101, 102, 103, 104 і 112 та контакт-центру Оператора надається безоплатно. Доступ до інших довідкових служб здійснюється відповідно до обраних Абонентом тарифів.

3.17. У разі надання Користувачу кінцевого обладнання, таке обладнання може бути попередньо налаштоване для автоматичного підключення до мережі без необхідності втручання з боку Абонента. Налаштування включають параметри доступу, APN, маршрутизацію тощо. Інформація про універсальні налаштування розміщується у відкритому доступі на Вебсайті Оператора та є невід'ємною частиною цих Умов. Користувач має право змінювати налаштування обладнання, якщо це не порушує технічну сумісність з мережею та вимоги безпеки.

3.18. У разі виникнення надзвичайної ситуації, запровадження надзвичайного або воєнного стану, Оператор зобов'язується вживати заходів щодо забезпечення сталого функціонування електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг відповідно до вимог законодавства України.

3.19. Оператор забезпечує готовність до виконання своїх функцій в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану, взаємодіє з Національним центром оперативно-технічного управління електронними комунікаційними мережами України (далі - Національний центр оперативно-технічного управління) та бере участь в оповіщенні населення у порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України.

3.20. У разі необхідності, за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, можуть бути встановлені тимчасові обмеження в наданні послуг до моменту ліквідації наслідків надзвичайної ситуації або скасування відповідного режиму.

3.21. Тимчасове обмеження доступу до мереж та надання послуг може здійснюватися також:
- у разі проведення ремонту, технічного обслуговування або модернізації мереж; - за розпорядженням Національного центру оперативно-технічного управління; - для припинення терористичної діяльності в порядку, встановленому законом.

3.22. У випадках, передбачених законодавством, Оператор зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав, поінформувати Абонента (за наявності технічної можливості) про:

- застосування обмежень у наданні послуг;
- підстави їх застосування;
- можливе зниження якості послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним або воєнним станом.

3.23. Оператор не несе відповідальності за стан та працездатність електронної комунікаційної мережі, якщо вона була повністю або частково виведена з-під його контролю чи управління.

3.24. Дії, які вживаються Оператором для реагування на інциденти безпеки, кібербезпеки, загрози чи уразливості електронних комунікаційних послуг (мереж).

3.24.1. У разі виявлення інцидентів безпеки, кіберзагроз або уразливостей, що можуть вплинути на функціонування електронних комунікаційних послуг або мереж, Оператор здійснює такі дії:

- класифікацію та реєстрацію інциденту; - локалізацію та нейтралізацію загрози (ізоляція трафіку, тимчасове блокування сервісів, обмеження доступу); - технічний аналіз причин інциденту; - інформування уповноважених державних органів (за потреби); - повідомлення Абонентів у разі порушення конфіденційності чи доступності персональних даних; - впровадження коригувальних заходів для запобігання повторним інцидентам.

3.25. Можливості та порядок врегулювання питань у разі неналежного реагування на інциденти кібербезпеки, загрози чи уразливості послуг (мереж), порушення вимог законодавства про захист персональних даних.

3.25.1. У разі виявлення фактів неналежного реагування на інциденти кібербезпеки, загрози або уразливості електронних комунікаційних послуг (мереж), а також порушення вимог законодавства України про захист персональних даних, Оператор забезпечує наступний порядок врегулювання:

- Кінцевий користувач має право звернутися до Оператора з письмовим повідомленням про порушення. Звернення реєструється та розглядається протягом 30 календарних днів. У разі підтвердження порушення Оператор вживає коригувальних заходів, інформує Абонента та, за потреби, повідомляє відповідні державні органи;
- Оператор використовує комплекс організаційних і технічних заходів для захисту персональних даних Абонентів та інших критичних даних.

3.26. Інформація про якість послуг:

3.26.1. Оператор надає Абоненту інформацію про основні характеристики послуг, зокрема показники якості послуг та їх рівні, які пропонуються та/або фактично надаються, відповідно до вимог чинного законодавства України.

3.26.2. Показники якості послуг та їх рівні визначаються згідно з вимогами: Наказу Адміністрації державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 20.09.2021 № 576 та Постанови НКЕК від 18 вересня 2024 року за № 493 або будь-якого іншого нормативно-правового акта прийнятого пізніше, з відповідним предметом регулювання.

3.26.3. Інформація про показники якості послуг та їх рівні оприлюднюється на вебсайті Оператора, відповідно до Порядку оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, та надається Користувачу за його запитом.

3.27. У разі надання послуг доступу до контенту Оператор зобов'язується:

3.27.1. Надавати послугу доступу до контенту виключно за умови наявності зафіксованого факту замовлення такої послуги та підтвердження її замовлення Абонентом, здійснених для кожної окремої послуги доступу до контенту. Фіксація здійснюється обладнанням Оператора, Надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з Оператором.

3.27.2. Інформувати Абонента про замовлення ним послуги доступу до контенту та про списання коштів з його особового рахунка за відповідну послугу не рідше ніж один раз на місяць.

3.27.3. Безоплатно надавати Абоненту, на його вимогу, інформацію щодо послуг доступу до контенту, оплата за які здійснюється відповідно до договору та через електронні комунікаційні мережі, із зазначенням:

- суб'єктів господарювання, які надають відповідні послуги; - дати, часу та суми списаних коштів; - фактів замовлення, зафіксованих обладнанням Оператора, Надавача контенту або уповноваженими особами.

3.27.4. Повідомляти Абонента про автоматичну пролонгацію надання послуги доступу до контенту не пізніше ніж за сім календарних днів до моменту такої пролонгації, одночасно інформуючи про право безоплатно відмовитися від отримання таких послуг. Повідомлення має містити номер телефону, за яким Абонент може здійснити відмову.

3.27.5. У випадку, якщо послуги доступу до контенту надаються з періодичністю меншою, ніж один раз на сім календарних днів, Оператор зобов'язаний інформувати Абонента про автоматичну пролонгацію та право безоплатної відмови не рідше ніж один раз на сім календарних днів у спосіб, передбачений цим пунктом.

3.27.6. Забезпечити технічну можливість Абонента, відмовитися від усіх або визначених ним послуг доступу до контенту (пункт 3.32.6 Умов, набирає чинності не раніше набрання чинності відповідною вимогою Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг).

3.28. Замовлення послуг

3.28.1. Замовлення послуги, у тому числі послуги доступу до контенту, може здійснюватися Абонентом у письмовій формі (шляхом підписання відповідного документа), в тому числі в електронній формі (за допомогою засобів електронних комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису) згідно з вимогами Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», а також факсимільного відтворення підпису відповідно до частини третьої статті 207 Цивільного кодексу України, шляхом придбання картки/коду активації попередньо оплаченої послуги.

3.28.2. Перелік допустимих способів замовлення послуг визначається Оператором індивідуально для кожної пропозиції послуги та зазначається у відповідному інформаційному повідомленні або інтерфейсі.

3.29. Перелік країн, з якими організовано міжнародний зв'язок, а також країн, у яких надається послуга міжнародного роумінгу (у разі надання відповідних послуг), визначається окремими наказами Оператора про роумінгові тарифи та міжнародні послуги. Переліки таких країн оприлюднюються на офіційному Вебсайті Оператора та є невід'ємною частиною цих Умов (<https://streamtele.com/uk/taryfi/mizhnarodni-nomery/>).

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА ТА ТОВ «О-2»

4.1. Абонент має право:

4.1.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються ТОВ «О-2», отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, цих Умов, Тарифів і вимог чинного законодавства України, з урахуванням технічних особливостей Кінцевого обладнання Абонента та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам електронної комунікаційної мережі ТОВ «О-2».

4.1.2. На своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.1.3. Отримувати від ТОВ «О-2» інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, інформацію про зміну тарифів на надання послуги та будь-яку іншу інформацію щодо взаємовідносин ТОВ «О-2» та Абонента з надання Послуг безоплатно.

4.1.4. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати пакети Послуг або обраний Тарифний план, скорочувати перелік Послуг, змінити категорію АВН номеру телефону, за власним бажанням у випадках і порядку, передбачених укладеним Договором, на підставі письмової заяви, поданої особисто та за наявності технічних можливостей ТОВ «О-2».

4.1.5. У разі відсутності заборгованості за надані ТОВ «О-2» Послуги отримувати ТОВ «О-2» невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг у випадках і в порядку, визначених Договором, цими Умовами та відповідно до вимог чинного законодавства України, а також договором приєднання щодо виконання благодійного повідомлення у разі укладення такого договору.

4.1.6. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором та цими Умовами, відповідно до вимог чинного законодавства України. Скорочення переліку послуг за заявою абонента передбачено пп. 6.5.1 Умов. Порядок дострокового розірвання договору (крім перенесення абонентського номера) передбачений п. 6.8 Умов.

4.1.7. На безоплатне отримання від ТОВ «О-2»:

- рахунків за надані електронні комунікаційні послуги;
- розшифровки нарахованої до оплати суми за надані послуги (на підставі письмової заяви Абонента, поданої особисто, та з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі) тільки за той розрахунковий період, до якого Абонент має претензії, із зазначенням номера

абонента, якого викликав Абонент, виду послуги, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

4.1.8. Ознайомлюватися з документами, , на веб-сайті ТОВ «О-2», <https://streamtele.com/uk>) а також з документами, що підтверджують повноваження представника Оператора, який підписує Договір.

4.1.9. Отримувати доступ до контент-послуг, що надаються відповідно до чинного законодавства.

4.1.10. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Абонента, поданою особисто (для фізичних осіб), відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб ТОВ «О-2» та телефонних довідників.

4.1.11. Не сплачувати абонентну плату за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у разі порушення ТОВ «О-2» граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації заяви /звернення Абонента за визначеними ТОВ «О-2» телефонами відповідних служб ТОВ «О-2».

4.1.12. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок не виконання чи неналежного виконання ТОВ «О-2» обов'язків, передбачених Договором або чинним законодавством.

4.1.13. На переоформлення Договору відповідно до законодавства України для фіксованого зв'язку для фізичних осіб;

4.1.14. На оскарження неправомірних дій ТОВ «О-2» згідно із законодавством;

4.1.15. Права Абонента не визначені розділом 4.1. Умов, визначені Правилами та ст. 32 ЗУ «Про електронні комунікації» та, зокрема, але не виключно, у п. 69 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761.

4.2. Абонент зобов'язаний:

4.2.1. Ознайомитись з Договором, цими Умовами, та з усією необхідною інформацією, передбаченою законодавством на час укладення договору, інформацією щодо надання електронних комунікаційних послуг, в тому числі, з вичерпною інформацією щодо опису умов такого договору відповідно до Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

4.2.2. Дотримуватися та виконувати вимоги встановлені Договором, умовами, а також вимоги Закону України «Про електронні комунікації», Правил, нормативних документів у сфері електронних комунікацій та інших законодавчих актів.

4.2.3. При укладанні чи переоформленні Договору про надання Послуг надати документи, визначені цими Умовами.

4.2.4. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати отримані Послуги відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, цими Умовами, Тарифами / Тарифними планами, Правилами.

4.2.5. Повідомити письмовою заявою протягом 7 (семи) днів ТОВ «О-2» про свою незгоду з внесеними змінами та / або доповненнями до цих Умов з дати їх опублікування. Така незгода є відмовою Абонента в односторонньому порядку від продовження отримання Послуг за ініціативи Абонента і Абонент зобов'язаний розірвати договір до дати (не включно) набрання чинності відповідними змінами та доповненнями. Якщо Абонент не розірвав договір та продовжив користуватись Послугами, відповідно Абонент своїми діями виявив згоду із змінами та/або доповненнями до цих Умов.

4.2.6. Письмово повідомляти ТОВ «О-2» протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту виникнення будь-яких змін своїх обов'язкових реквізитів (за договором) з наданням нових даних, повідомляти про втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з отриманням Послуг.

4.2.7. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації електронної комунікаційної мережі ТОВ «О-2», підтримці цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Послуг іншим Споживачам.

4.2.8. Використовувати Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Якщо Абонент передав своє Кінцеве обладнання без згоди ТОВ «О-2» в користування третім особам, відповідальним за оплату Послуг залишається Абонент.

4.2.9. Не виконувати будь-яких дій (програмування, модернізацію, підключення до мережі будь-якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування електронних комунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для ТОВ «О-2», так і для інших Споживачів.

- 4.2.10. Не використовувати технічних можливостей електронної комунікаційної мережі ТОВ «О-2» з метою доступу до Послуг для направлення на електронну комунікаційну мережу ТОВ «О-2» трафіку з інших електронних комунікаційних мереж, у тому числі мереж передавання даних. Заборона не поширюється на трафік у межах діючих договорів інтерконекту, корпоративні VPN\тунелі та OTT-сервіси Абонента.
- 4.2.11. Не використовувати будь-яких пристроїв для маршрутизації вхідних та/або вихідних викликів, у тому числі для надання Послуг третім особам.
- 4.2.12. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит ТОВ «О-2» про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.
- 4.2.13. Не здійснювати зловмисних викликів, не замовляти, не пропонувати розсилання, не розсилати та не розповсюджувати спам.
- 4.2.14. Зберігати документи, пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.
- 4.2.15. У разі припинення надання Послуг або виникнення перерв у наданні принаймні однієї Послуги відразу повідомити про це ТОВ «О-2» за номерами, наведеними у відповідних Додатках / Угодах до Договору та / або на рахунках за електронні комунікаційні послуги, та / або на веб - сайті ТОВ «О-2» <https://streamtele.com/uk>).
- 4.2.16. Не передавати своїх прав та зобов'язань за Договором третім особам без письмової згоди на це ТОВ «О-2».
- 4.2.17. Не використовувати Послуги в цілях, заборонених чинним законодавством України.
- 4.2.18. Забезпечувати доступ представникам ТОВ «О-2» до встановленого Кінцевого та / або додаткового обладнання для здійснення його профілактичного обслуговування, ремонту, а також заміни в разі виходу з ладу за умови пред'явлення посвідчення (з фотокарткою) працівника відповідної служби.
- 4.2.19. У разі, якщо надання Послуг передбачає надання Абоненту в користування Кінцевого обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти від ТОВ «О-2» таке Кінцеве обладнання за Актом прийому-передачі Кінцевого обладнання, забезпечити технічні умови його експлуатації та нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Абонентом Кінцевим обладнанням вказуються у відповідних Додатках / Угодах до Договору про надання Послуг, які Абонент отримуватиме за допомогою такого Кінцевого обладнання.
- 4.2.21. Нести відповідальність за організацію та обслуговування кабельних споруд у межах власної мережі (для юридичних осіб) та лінійно-кабельних споруд, побудованих за рахунок Абонента, але не переданими на його баланс або технічне обслуговування (для фізичних та юридичних осіб). Утримувати абонентську проводку та Кінцеве обладнання в межах будинку та / або приміщення у справному стані.
- 4.2.22. Абонент зобов'язаний протягом 7 (семи) календарних днів після припинення користування Послугами, для надання яких використовувалось передане в користування Кінцеве обладнання, та /або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором / Додатковою угодою / Додатком / Угодою), повернути його ТОВ «О-2» або сплатити його вартість, вказану у відповідному Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання.
- 4.2.23. Забезпечити нерозголошення наданих йому паролів і логінів доступу до послуги та обладнання.
- 4.2.24. Абонент, замовивши Послуги відповідає за оплату Послуг у повному обсязі згідно з фактичним тарифним планом.
- 4.2.25. Не підключати до телефону, який працює за спареною схемою, Кінцеве обладнання інших типів (факс, модем тощо) без письмової згоди іншого абонента телефону, підключеного за спареною схемою, крім випадків застосування обладнання без створення незручностей у користуванні телефоном такому абонентові.
- 4.2.26. За вимогою ТОВ «О-2» підтвердити належність номера телефону особі, з якою укладено Договір, шляхом подання Абонентом визначеного в Умовах Пакета послуг документів для укладання відповідного Договору.
- 4.2.27. У разі припинення дії Договору припинити використання виділеної ТОВ «О-2» IP- адреси (за умови її отримання).
- 4.2.28. Придбати за свій рахунок ліцензоване програмне забезпечення та сертифіковане Кінцеве обладнання, необхідне для отримання Послуг, або взяти таке Кінцеве обладнання в тимчасове платне користування в ТОВ «О-2».
- 4.2.29. У разі тимчасового платного користування обладнанням ТОВ «О-2», якщо інше не визначено відповідними додатковими угодами про надання обладнання у тимчасове платне користування:

- забезпечити належні умови зберігання та експлуатації переданого обладнання (згідно з інструкцією з експлуатації);

- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії угоди, додатка та / або Договору ТОВ «О-2» за Актом прийому-передачі Кінцевого обладнання або компенсувати його вартість з урахуванням ПДВ.

4.2.30. Контролювати та відповідати за роботу Кінцевого обладнання, оскільки воно має технічну можливість без відома Абонента самостійно встановлювати з'єднання і у такому випадку Абонент оплачує ці отримані Послуги.

4.2.31. Надавати ТОВ «О-2» безумовну згоду на обробку його персональних даних відповідно до статутної мети діяльності ТОВ «О-2» - задоволення потреб споживачів в електронних комунікаційних послугах відповідно до вимог цих Умов (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за електронні комунікаційні послуги).

4.2.32. Обов'язки Абонента не визначені в пункті 4.2. Умов, визначені в Законі України «Про електронні комунікації» та, зокрема, але не виключно у п. 70 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761.

4.3. Оператор має право:

4.3.1. Самостійно визначати перелік Послуг.

4.3.2. Самостійно встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати тарифи на Послуги, Тарифні плани, що ним надаються, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою. Змінювати тарифи, тарифні плани на Послуги, що самостійно встановлюються ТОВ «О-2», у порядку, визначеному Договором та цими Умовами та чинним законодавством.

4.3.3. Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні електронної комунікаційної мережі у визначені чинним законодавством терміни.

4.3.4. Змінювати безоплатно та без згоди Абонента Абонентські номери з технічних причин, у зв'язку з введенням в експлуатацію нових АТС та / або реконструкцією, модернізацією місцевих телефонних мереж та перенесенням кінцевих лінійно-кабельних споруд у зону дії іншої АТС, із зміною структури номерного ресурсу та простору нумерації відповідно до рішення відповідного органу, з попереднім повідомленням Абонента не менше ніж за місяць до зміни, а у разі масової заміни (понад 10 тис. номерів) – з додатковим повідомленням Абонентів через засоби масової інформації.

4.3.5. Застосовувати та / або змінювати залежно від технічних можливостей власної електронної комунікаційної мережі та засобів зв'язку такі види абонентної плати, як плата без погодинного та з погодинним обліком телефонних розмов, попередньо повідомивши про це Абонента.

4.3.6. Припинити, скоротити надання Послуг згідно з пунктом 6 «Порядок скорочення переліку Послуг, припинення їх надання, припинення дії Договору та відновлення Послуг» цих Умов.

4.3.7. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадках:

- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі ТОВ «О-2» в зазначених Споживачем місцях;

- простроченої заборгованості Абонента перед ТОВ «О-2» за надані Послуги згідно з раніше укладеним Договором;

- відсутності сертифіката відповідності Кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим Правилами та цими Умовами;

- ненадання необхідних для укладення Договору документів та іншими актами чинного законодавства.

4.3.8. У разі виявлення аномальної інтенсивності викликів, непродуктивного трафіку, рефайлут та/або інших нетипових навантажень на електронну комунікаційну мережу ТОВ «О-2» та/або несанкціонованим втручанням в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, спричинених Абонентом або вірусними програмами та різкого зростання трафіку Абонента (більше 2 ТБ сумарного трафіку на добу, або 10 ТБ на місяць), Оператор має право скоротити перелік послуг, які він надає Абоненту до з'ясування обставин, що викликали нетипове навантаження на електронну комунікаційну мережу або появу непродуктивного трафіку.

4.3.9. У разі несвоєчасної оплати Абонентом наданих Послуг у строк, визначений у пункті 5 цих Умов, вживати до нього такі заходи:

- нараховувати пеню за прострочення оплати Послуг з 21 числа місяця, що настає за періодом надання послуг, якщо інше не передбачено Договором;

- встановити граничний обсяг Послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або заборгованості з їх оплати;

- скоротити перелік Послуг або припинити їх надання, попередивши про це Абонента в порядку, визначеними Умовами та Договором;

- змінити порядок оплати Послуг, у тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати в порядку, визначеними Умовами та Договором.

4.3.10. Встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха до ліквідації їх наслідків.

4.3.11. Достроково розірвати Договір у разі не виконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами. Припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати боргу та пені (відповідно до чинного законодавства України).

4.3.12. Встановлювати додаткове обладнання за адресою організації Послуги для Абонента, яке залишається власністю ТОВ «О-2». Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними актами та / або Додатковими угодами.

4.3.13. Перевіряти наявність сертифіката відповідності Кінцевого обладнання, що є власністю абонента призначеного для забезпечення доступу до Послуг, вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Не підключати та/або відключати підключене до електронної комунікаційної мережі Кінцеве обладнання споживача у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

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

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

4.3.16. Розсилати електронні інформаційні повідомлення про встановлення, зміну, доповнення щодо тарифів, тарифних планів, акційних пропозицій та іншу інформацію щодо надання послуг.

4.3.17. Передавати інформацію, в тому числі з обмеженим доступом, надану Абонентом при укладенні Договору, та інформацію про заборгованість Абонента третім особам з метою стягнення заборгованості такого Абонента.

4.3.18. Змінювати умови передачі/надання в користування/оренди Кінцевого обладнання, попередивши Абонента про такі зміни.

4.3.19. Права ТОВ «О-2», не зазначені в п. 4.3. цих Умов, визначені Законом України «Про електронні комунікації» та, зокрема, але не виключно, у п. 71 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761.

4.4. Оператор зобов'язаний:

4.4.1. Надавати Абоненту Послуги відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій та згідно з цими Умовами, Договором та Тарифами / Тарифними планами.

4.4.2. Забезпечувати за замовленням Абонента з'єднання з будь-яким Абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування.

4.4.3. Виділити Абоненту відповідні параметри авторизації (логін, пароль тощо) та мережеві реквізити, за якими ідентифікуються, активізуються Послуги та ведеться облік обсягу наданих йому Послуг.

4.4.4. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій та Договору.

4.4.5. Надавати безоплатний доступ до електронних комунікаційних мереж загального користування для виклику: пожежної охорони (101), Національної поліції (102), швидкої допомоги (103) аварійної служби газу (104) та підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним номером (112), а також для надіслання благодійного повідомлення.

4.4.6. Надавати Абоненту інформацію про Тарифи, ці Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому чинним законодавством. Інформувати Абонента про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами інформацію.

4.4.7. Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбаченому нормами чинного законодавства України, Договором та цими Умовами.

4.4.8. Припиняти надання Послуг на підставі особисто поданої письмової заяви Абонента.

4.4.9. Встановлювати або змінювати перелік Послуг за письмовою заявою Абонента згідно з технічними можливостями ТОВ «О-2».

- 4.4.10. Інформувати Абонента через засоби масової інформації та/або через довідково- інформаційні, сервісні служби, на особистому веб-сайті <https://streamtele.com/uk>), в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству, про:
- 4.4.11. Виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України;
- 4.4.11.1. Скорочення переліку Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби.
- 4.4.12. Оприлюднювати інформацію щодо впровадження нових Послуг, тарифів на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження в один з таких способів: через засоби масової інформації та / або, на веб-сайті ТОВ «О-2», <https://streamtele.com/uk>) через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.
- 4.4.13. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів, у засобах масової інформації та/або на веб-сайті ТОВ «О-2» <https://streamtele.com/uk>), про такі зміни та / або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству. При зміні Граничних тарифів на загальнодоступні електронні комунікаційні послуги, які затверджує Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, ТОВ «О-2» застосовує ці тарифи з дня їх запровадження.
- 4.4.14. У разі неотримання ТОВ «О-2» протягом 7 (семи) календарних днів з дати повідомлення Абонента в порядку, визначеному у п. п. 4.4.11, 4.4.12 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами, новою вартістю Послуг (крім Послуг, тарифи на які регулюються державою), новими умовами користування обладнанням, нові Тарифи, Тарифні плани на Послуги, які надаються Абоненту, нові умови користування обладнанням вважаються погодженими з Абонентом та починають діяти з дати, що вказується в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів, умов користування обладнанням.
- 4.4.15. У разі отримання ТОВ «О-2» в строк, зазначений в п. 4.4.13 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами ТОВ «О-2» має право припинити надання Послуг, з дати, що зазначається в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів на Послуги.
- 4.4.16. Приймати та вести облік заяв Абонента щодо надання Послуг та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості) у порядку, передбаченому чинним законодавством України.
- 4.4.17. Приймати та вести облік заявок / звернень споживачів про пошкодження електронної комунікаційної мережі за визначеними номерами телефонів та усувати ці пошкодження протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ споживача до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості електронної комунікаційної послуги.
- 4.4.18. Забезпечувати збереження відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передавання інформації тощо (крім інформації, внесеної за згодою Абонента до баз даних інформаційно-довідкової служби, друкованих телефонних довідників, електронних версій телефонних довідників, у т.ч. розміщених у мережі Інтернет).
- 4.4.19. Забезпечити доступ до власної інформаційно-довідкової служби та довідкової послуги визначеної Національним планом нумерації.
- 4.4.20. Надавати Абоненту необхідні консультації з питань правильного користування замовленими Послугами.
- 4.4.21. Надавати послуги у строки, передбачені Договором та законодавством.
- 4.4.22. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність та зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.
- 4.4.23. Інформувати Абонента про зміни в кодах напрямків.
- 4.4.24. На запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування для отримання послуг ТОВ «О-2».

- 4.4.25. У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це Абонента у порядку та в терміни, передбачені Законом України «Про електронні комунікації», іншими актами чинного законодавства України.
- 4.4.26. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.
- 4.4.27. Забезпечувати правильність застосування Тарифів / Тарифних планів та своєчасного інформування Абонента про зміну Тарифів / Тарифних планів, які ТОВ «О-2» встановлює самостійно.
- 4.4.28. Не підключати до електронної комунікаційної мережі Кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.
- 4.4.29. Повідомляти Абонента про заборгованість за надані Послуги із застосуванням автоматичних засобів.
- 4.4.30. Проводити перевірку відповідності Кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.
- 4.4.31. Відключати в порядку, встановленому законодавством, Кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, якщо після вручення попередження Абонент протягом місяця не забезпечив його заміни; на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці; в інших випадках, встановлених законом, Правилами та Умовами.
- 4.4.32. Інформувати Споживачів послуг фіксованого телефонного зв'язку не пізніше ніж за місяць про зміну абонентського номера у разі модернізації електронних комунікаційних мереж ТОВ «О-2».
- 4.4.33. Надавати абоненту послуги з перенесення його абонентського номера до мережі іншого оператора електронних комунікацій у порядку, встановленому законодавством. У разі перенесення абонентського номера приймати від Абонента заяви у письмовому вигляді або дистанційно з використанням засобів зв'язку за допомогою телефону або з заповненням інтерактивної форми заяви на офіційному веб- сайті ТОВ «О-2» <https://streamtele.com/uk>).
- 4.4.34. Надавати інформацію про умови виконання благодійного повідомлення, що визначаються на підставі відповідного договору приєднання, із зазначенням телефонного номера, виділеного для збору коштів на цілі благодійної діяльності. Особливості відносин у разі направлення (здійснення) благодійного повідомлення визначені в п. 9, пп. 9.2 цих Умов.
- 4.4.35. Повідомити Абонента про зміну умов надання в користування Кінцевого обладнання не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати введення змін на веб-сайті ТОВ «О-2» <https://streamtele.com/uk>), а / або у виставлених Абоненту рахунках та / або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.
- 4.4.36. Обов'язки Оператора не визначені п. 4.4. цих Умов, визначені Законом України «Про електронні комунікації» та, зокрема, але не виключно, у п. 72 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761.

5. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА НАДАНІ ПОСЛУГИ

- 5.1. Розрахунки за послуги здійснюються за затвердженими тарифами з урахуванням вимог законодавства. Розрахунки з Абонентом ведуться з використанням одного або декількох особових рахунків (згідно умов Договору). Оплата Послуг проводиться у національній валюті України в готівковій чи безготівковій формі.
- 5.2. ТОВ «О-2» виставляє єдиний рахунок на оплату Послуг, наданих за Договором, в якому, в тому числі, вказується плата за тимчасове платне користування Кінцевим обладнанням, наданим в тимчасове платне користування (у разі замовлення Абонентом). Умови внесення Абонентом абонентної плати за електронні комунікаційні послуги визначаються умовами обраного тарифного плану. Інформація щодо умов діючих тарифних планів розміщена на офіційному веб-сайті ТОВ «О-2» <https://streamtele.com/uk>).
- 5.3. У разі надання Послуг на умовах попередньої (авансової) оплати, Абонент при підключенні сплачує аванс у розмірі не менш одного місячного платежу згідно з обраним тарифним планом на підставі рахунку, виставленого Оператором. Абонент сплачує вартість електронних комунікаційних послуг до 28 числа місяця, що передує звітному. Інформацію щодо розміру оплати, Абонент може

отримати на підставі рахунку Оператора або іншого альтернативного способу отримання відповідної інформації (SMS - повідомлення, звернення до Оператора по засобам телефонного зв'язку тощо), до сплати підлягає сума з урахуванням рекомендованого авансу на наступний календарний місяць. Після проведення розрахунків по закінченню розрахункового періоду, залишок авансу переноситься на наступний розрахунковий період. Послуга телефонії з попередньою (авансовою) формою оплати, надається за умови наявності авансових коштів на особовому рахунку і може бути скороченою за від'ємним балансом будь-яким числом місяця.

5.4. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах наступної (кредитної) форми оплати, рахунок (рахунок-акт) за електронні комунікаційні послуги оплачується Абонентом не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не передбачено Договором. У випадку порушення строків оплати, надання послуг може бути обмежено Оператором з 21 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, шляхом:

5.4.1. Для послуг телефонії – блокування вихідного зв'язку на міжміський та міжнародний напрямки, а також на номери мобільних операторів України.

У випадку несплати Абонентом за надані послуги до кінця місяця, що є наступним з розрахунковим, Оператор може припинити надання послуг з 1 (першого) числа наступного місяця. Поновлення надання електронних комунікаційних послуг Абоненту, в такому разі, можливе за умови оплати ним заборгованості з абонентної плати за весь час, включаючи період, в якому послуги надавались в скороченому обсязі.

5.5. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах кредитно-авансової форми оплати – при підключенні Абонент сплачує аванс у розмірі не менш одного місячного платежу згідно з обраним тарифним планом на підставі рахунку (рахунку-акту) виставленого Оператором не пізніше 20 числа місяця розрахункового періоду, якщо інше не передбачено Договором. За наявності на особовому рахунку Абонента авансових коштів на початок розрахункового періоду, в розмірі абонентської плати встановленої для поточного розрахункового періоду, послуга надається за заявленими параметрами, відповідно до обраного тарифного плану. У випадку, якщо Абонент не сплатив до кінця поточного місяця за надані послуги, Оператор може припинити надання послуг з 1 (першого) числа наступного місяця. Поновлення надання електронних комунікаційних послуг Абоненту, в такому разі, можливе за умови оплати ним заборгованості з абонентної плати за весь час, включаючи період, в якому послуги надавались в скороченому обсязі.

5.6. ТОВ «О-2» за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає Абоненту рахунок на оплату Послуг (в електронному вигляді на електронну адресу Абонента) або в інший спосіб, погоджений сторонами в Договорі. ТОВ «О-2» здійснює реєстрацію податкової накладної з дотриманням норм Податкового кодексу України, які діють на дату виникнення податкового зобов'язання. Абонент – платник ПДВ отримує зареєстровану податкову накладну шляхом надсилання запиту до Єдиного реєстру податкових накладних (надалі - «ЄРПН»). У випадку порушення ТОВ «О-2». Порядку заповнення податкової накладної, Абонент має право повідомити ТОВ «О-2» про суть порушення, а ТОВ «О-2» зобов'язаний виписати розрахунок коригування до податкової накладної відповідно до п.192.1 Податкового кодексу України. У разі, якщо Сторонами погоджено коригування обсягів або вартості наданих послуг, на підставі підписаного Сторонами Акту про коригування ТОВ «О-2» виписує розрахунок коригування до податкової накладної та:

- 1) реєструє його в ЄРПН, якщо коригування призвело до збільшення суми податкових зобов'язань;
- 2) надсилає його Абоненту, якщо коригування призвело до зменшення податкових зобов'язань. У цьому випадку Абонент зобов'язаний зареєструвати розрахунок коригування в ЄРПН. Акт про коригування визнається Сторонами на дату реєстрації розрахунку коригування в ЄРПН відповідною стороною і з такої дати є підставою для коригування розрахунків за договором. Цей пункт застосовується виключно до абонентів – юридичних осіб чи фізичних осіб-підприємців, які є платниками ПДВ.

Неотримання рахунку не звільняє Абонента від зобов'язань щодо оплати Послуг.

5.7. У разі перевищення ціни Договору (для бюджетних організацій) - Абонент сплачує всю суму фактично отриманих Послуг. Оплату Послуг Абонент здійснює на підставі виставлених рахунків (рахунків-актів), актів виконаних робіт (наданих послуг).

5.8. У разі, коли процес надання та отримання Послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість Послуги визначається за тарифом, що діяв на початку надання Послуги, крім абонентної плати, яка нараховується за новою вартістю з дати початку дії нових тарифів.

5.9. Отримана від Абонента сума платежу зараховується ТОВ «О-2» у такій послідовності (якщо інше не встановлено Договором):

- 5.10.1. Для Абонентів - бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів:
- борги попередніх періодів;
 - поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
 - штраф (за наявності);
- 5.10.2. Для інших Абонентів – юридичних осіб, суб'єктів підприємницької діяльності:
- штраф (за наявності);
 - пеня попередніх періодів (за наявності);
 - борги попередніх періодів;
 - поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
 - аванс на наступний період.
- 5.11. Абонент при оплаті наданих ТОВ «О-2» Послуг обов'язково вказує у реквізиті «Призначення платежу» розрахункового документа номер Договору та особовий рахунок.
- 5.12. У разі закінчення строку дії Договору чи його дострокового розірвання, чи припинення надання послуг у зв'язку з перенесенням абонентського номера, зокрема після завершення перенесення абонентського номера до мережі іншого оператора електронних комунікацій, плата за Послуги розраховується з урахуванням фактичного періоду надання Послуг. Фактичне отримання Абонентом тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. У разі отримання Послуг після закінчення дії Договору їх вартість визначається за тарифами, що діяли у період фактичного споживання Послуг.
- 5.13. Абонент сплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначених чинним законодавством України.
- 5.14. Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників автоматизованої системи розрахунків за Послуги, що належать ТОВ «О-2», та Тарифу / Тарифного плану на кожен окрему Послугу.
- 5.15. Послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку надаються відповідно до встановлених тарифів.
- 5.16. ТОВ «О-2» здійснює остаточний розрахунок з Абонентом протягом місяця з моменту отримання особисто поданої його письмової заяви щодо відмови від послуг.
- 5.17. ТОВ «О-2» проводить розрахунки за Послуги за Договором з дати початку їх надання та/або з дати початку дії активного тарифного плану, обраного Абонентом при замовленні Послуг.
- 5.18. Плата за установлення телефону та іншого Кінцевого обладнання вноситься Абонентом одночасно з укладанням Договору або виставляється у першому рахунку за надані електронні комунікаційні послуги, якщо інше не передбачено умовами Договору та / або Додатком (ми) / Угодою (ми) до Договору, та / або Додатковою (-ими) угодами до Договору.
- 5.19. Рахунок, наданий ТОВ «О-2», є одночасно актом передавання-приймання наданих послуг (для юридичних осіб).
- 5.20. Час неотримання Послуг Абонентом у зв'язку з виходом з ладу обладнання або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента або власною електронною комунікаційною мережею, взаємоз'єднаною з портом Інтернет електронної комунікаційної мережі ТОВ «О-2», не вважається простоем і оплачується Абонентом у повному обсязі.

6. ПОРЯДОК СКОРОЧЕННЯ ПЕРЕЛІКУ ПОСЛУГ, ПРИПИНЕННЯ ЇХ НАДАННЯ, ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ВІДНОВЛЕННЯ ПОСЛУГ

- 6.1. Скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи ТОВ «О-2» та / або Абонента згідно з чинним законодавством України, укладеним Договором, цими Умовами.
- 6.2. ТОВ «О-2» має право скорочувати перелік Послуг або припиняти надання Послуг у разі порушення Абонентом цих Умов, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.
- 6.3. У разі наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, Правилах та відповідно до чинного законодавства України, ТОВ «О-2» має право скорочувати перелік Послуг, змінити порядок оплати, в тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати. При цьому ТОВ «О-2» надсилає Абоненту попередження, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, про можливість припинення (скорочення переліку) надання Послуг із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 (десяти) днів після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, ТОВ «О-2» має право скоротити перелік Послуг або припинити їх надання до повного погашення заборгованості.

6.4. У випадках скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата сплачується у повному обсязі відповідно до чинного законодавства.

6.5. Скорочення переліку Послуг.

6.5.1. За власним бажанням Абонент може ініціювати скорочення переліку Послуг (за наявності технічної можливості), на підставі письмової заяви. У заяві Абонент вказує строк, що не може перевищувати один рік, та причину скорочення переліку Послуг. Скорочення переліку Послуг оплачується за тарифами, встановленими ТОВ «О-2». На період скорочення переліку Послуг за Абонентом зберігається абонентський номер на строк, зазначений у заяві Абонента на скорочення переліку Послуг, за умови внесення Абонентом плати за період скорочення переліку Послуг.

6.5.2. У разі втрати або викрадення Кінцевого обладнання Абонент може ініціювати скорочення переліку Послуг за письмовою заявою, вказавши Абонентський номер та свої персональні дані для ідентифікації особи Абонента. Абонент оплачує всі Послуги, що були отримані з використанням його телефонного номера / Кінцевого обладнання.

6.5.3. ТОВ «О-2» має право на скорочення переліку Послуг в порядку, передбаченому Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761.

6.6. Припинення надання Послуг.

6.6.1. Абонент має право відмовитися від отримання як окремих Послуг, так і від всіх Послуг, що надаються за Договором / Додатками / Угодами / Додатковими угодами, подавши особисто письмову заяву до ТОВ «О-2» щодо внесення відповідних змін у Договір. У разі перенесення абонентського номера до мережі іншого оператора електронних комунікацій припинення надання послуги (послуг) здійснюється оператором за письмовою або такою, що надійшла за допомогою засобів зв'язку, заявою Абонента з подальшим припиненням відповідно до законодавства дії договору або із внесенням до нього змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених Абонентом. Припинення надання послуги (послуг) здійснюється у момент завершення перенесення абонентського номера.

6.6.2. Припинення надання Послуг може здійснюватися за ініціативою ТОВ «О-2» у разі:

6.6.2.1. непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні ТОВ «О-2».

6.6.2.2. порушення Абонентом умов Договору, Правил, цих Умов.

6.6.2.3. Зафіксованого актом відповідно до законодавства факту порушення Абонентом наступних вимог:

6.6.2.3.1 використання Кінцевого обладнання, що не має документ про підтвердження відповідності;

6.6.2.3.2 використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

6.6.2.3.3 здійснення дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;

6.6.2.3.4 використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;

6.6.2.3.5 несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж;

6.6.2.3.6 фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, здійснення підробки (дублювання) ідентифікаційних карток або їх перепрограмування, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання;

6.6.2.3.7 здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження спаму;

6.6.2.4 Виявлення факту недійсності укладеного Договору.

6.6.3. Припинення діяльності ТОВ «О-2» з надання послуг з попередженням НКЕК і споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення та в інших випадках, передбачених чинним законодавством.

6.6.4. Після припинення дії договору оплачена Абонентом авансом, але не використана частина коштів у разі ненадання замовлених послуг, у разі відмови від попередньо оплачених послуг, які він не отримав, надання послуг нена належної якості або надання послуг, які споживач не замовляв, у тому числі у разі перенесення абонентського номера та в інших випадках, визначених законодавством, перераховується за письмовою заявою Абонента на його рахунок у банку протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати письмової заяви, після остаточного розрахунку за Договором. У письмовому

повідомленні Абонент може визначити інший законний спосіб повернення невикористаної суми авансу.

6.6.5. ТОВ «О-2» має право припинити надання Послуг також і в інших випадках, передбачених Договором, цими Умовами та / або чинним законодавством України.

6.7. Відновлення Послуг.

6.7.1. Надання Послуг може бути відновлено за умови усунення наведених у цих Умовах та Договорі обставин, що призвели до скорочення переліку послуг або припинення надання Послуг.

6.7.2. Відновлення надання Послуг, перелік яких було скорочено за заявою Абонента, проводиться (за наявності технічної можливості) на підставі або письмової заяви поданої Абонентом за умови наявності коштів у достатньому обсязі на Особовому рахунку Абонента.

6.7.3. Для прискорення відновлення надання послуг, перелік яких було скорочено за заборгованість, абонент (фізична особа) може особисто повідомити про проведену оплату за контактним номером ТОВ «О-2», зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

6.8. Порядок припинення дії Договору про надання Послуг.

6.8.1. Ініціатива припинення дії Договору може надходити, як від ТОВ «О-2», так і від Абонента, за наявності підстав, наведених у цих Умовах відповідно до чинного законодавства України.

6.8.2. Кожна з Сторін може достроково припинити дію Договору в порядку, передбаченому чинним законодавством. У випадку, коли роботи по наданню Послуг вже ведуться і були витрачені кошти для того, щоб належним чином надати Абоненту Послуги, Абонент відшкодовує Оператору усі понесені останнім витрати.

6.8.3. У разі несплати заборгованості за Послуги у строк, зазначений у попередженні про можливість розірвання Договору, ТОВ «О-2» має право розірвати Договір в односторонньому порядку, письмово повідомивши про це Абонента в порядку, визначеному чинним законодавством України.

6.8.4. У разі коли після вжитих ТОВ «О-2» заходів, передбачених цими Умовами, протягом місяця після зазначеного у попередженні строку оплати, підтвердження про погашення заборгованості за надані Послуги не надійшло, ТОВ «О-2» має право припинити дію Договору (в тому числі його достроково розірвати), письмово повідомивши про це абонента. При цьому забезпечити протягом одного місяця з дня розірвання Договору технічну можливість відновлення роботи.

6.8.5. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг та штрафні санкції підлягають оплаті Абонентом у повному обсязі.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ АБОНЕНТА ТА ТОВ «О-2»

7.1. ТОВ «О-2» та Абонент несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору та цих Умов згідно з чинним законодавством України.

7.2. Сплата штрафних санкцій не звільняє Абонента та ТОВ «О-2» від обов'язку виконати взяті на себе зобов'язання.

7.3. ТОВ «О-2» не несе майнової відповідальності перед Абонентом, передбаченої Законом України «Про електронні комунікації» за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання електронних комунікаційних послуг унаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, пожежа, повінь, епідемії, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються ТОВ «О-2», або якщо неможливість надання Послуг виникла з вини Абонента.

7.4. Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налагодження необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні (у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги) несе Абонент. У випадку неправильного підключення, що призвело до неможливості отримання Послуг, за заявою Абонента ТОВ «О-2» виконує роботи з підключення до Послуг зі сторони Абонента на платній основі згідно з діючими тарифами.

7.5. Відповідальність Абонента.

7.5.1. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань за Договором Абонент сплачує ТОВ «О-2» штрафні санкції, передбачені Договором та чинним законодавством України.

7.5.2. У разі затримки оплати за надані Послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених Послуг, у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня, за кожний день прострочення оплати.

7.5.3. У разі пошкодження Кінцевого та / або додаткового обладнання з вини Абонента (переданого йому ТОВ «О-2» в тимчасове платне користування), Абонент зобов'язаний відшкодувати ТОВ «О-2» вартість робіт з його відновлення, а в разі втрати або приведення додаткового обладнання в стан, не придатний для подальшого використання, сплатити його вартість.

7.5.4. Після закінчення строку дії Договору (у випадку заключення такого), у разі прострочення терміну повернення встановленого Кінцевого та / або додаткового обладнання або несплати Абонентом (протягом 3 (трьох) робочих днів, якщо інше не зазначено у Договорі / Додатковій угоді / Додатку / Угоді) його балансової вартості, вказаної у Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання, Абонент зобов'язаний сплатити на вимогу ТОВ «О-2» неустойку в розмірі 1% від вартості обладнання, за кожний день прострочення.

7.5.5. У разі виявлення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати ТОВ «О-2», пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому чинним законодавством України.

7.5.6. Факт пошкодження електронної комунікаційної мережі з вини Абонента, оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником ТОВ «О-2» та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками ТОВ «О-2».

7.5.7. Абонент несе відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

7.5.8. За порушення Абонентом діючого порядку маршрутизації трафіка та / чи використання мережі ТОВ «О-2» для завершення міжнародних та міжміських викликів під виглядом місцевих (рефайл), надання Послуг зворотного дзвінка (Call-back) та комутованого доступу до мережі Інтернет (Dial-up), Послуг IP-телефонії (VoIP), Абонент сплачує на користь ТОВ «О-2» штраф у розмірі 10 000 (десяти тисяч) грн. за кожний такий виявлений факт. У разі повторного порушення Абонентом визначеного пунктом, ТОВ «О-2» має право достроково припинити дію Договору та припинити надання Послуг з дати повторного виявлення такого порушення. Припинення Договору / Угоди не звільняє Абонента від сплати штрафних санкцій за порушення, визначене даним пунктом.

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

7.6. Відповідальність ТОВ «О-2».

7.6.1. ТОВ «О-2» не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, технічними засобами електронних комунікацій, Абонентом, та /або за зміст інформації, що надходить йому;
- за будь-які пошкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі пошкодження або втрату даних у результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;
- за неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебоїв в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу ТОВ «О-2»;
- за роботу обладнання та захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері (Кінцевому обладнанні) Абонента (антивірусний захист тощо);
- перед Абонентом та третіми особами, якщо їм буде заподіяно шкоду (збитки) будь-якого характеру під час використання Абонентом на власний розсуд Послуг за Договором та без будь-якої вини ТОВ «О-2».

7.6.2. У разі не виконання або неналежного виконання ТОВ «О-2» своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами ТОВ «О-2» несе відповідальність у розмірі штрафних санкцій на користь Абонента, визначених Правилами.

7.6.3. Сплата штрафних санкцій ТОВ «О-2», визначених Законом України «Про електронні комунікації», здійснюється шляхом заліку вартості електронних комунікаційних послуг:

7.6.3.1. для юридичних осіб у сумі розрахованого штрафу;

7.6.3.2. для фізичних осіб у сумі розрахованого штрафу, зменшеного на суму податку на доходи фізичних осіб (ПДФО). ПДФО обчислюється за діючою ставкою від суми нарахованого штрафу, утримується за рахунок Абонента та перераховується до відповідного бюджету.

7.6.4. ТОВ «О-2» докладає всіх зусиль для забезпечення якісного функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютної гарантії безперебійності і безпомилковості його роботи.

7.6.5. Рівні показників якості послуг Оператора – відповідають параметрам якості доступу до мережі передачі даних загального користування, параметрам якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету, параметрам якості обслуговування споживачів, передбачених наказом Адміністрації державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів» та параметрам якості універсального доступу до електронної комунікаційної мережі, параметрам якості послуг голосової телефонії.

8. ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

8.1. Електронні комунікаційні послуги Оператора придатні для користування особами з інвалідністю з урахуванням індивідуальних особливостей окремого абонента.

8.2. До електронних комунікаційних послуг, придатних для користування особами з інвалідністю, належать:

8.2.1. Послуги мобільного та фіксованого зв'язку – у тому числі послуги телефонного зв'язку в національному та міжнародному роумінгу, що можуть використовуватись разом з кінцевим обладнанням та/або програмними засобами, сумісними з пристроями підсилення звуку чи системами перетворення голосу в текст.

8.2.2. Послуги передавання повідомлень – SMS, електронні повідомлення та інші текстові канали обміну інформацією, що можуть використовуватися Абонентами з порушеннями слуху як основний або додатковий спосіб комунікації.

8.2.3. Доступ до служб екстреної допомоги – безоплатний доступ до номерів 101, 102, 103, 104 та 112, у тому числі з можливістю використання альтернативних засобів комунікації, що є придатними для Абонентів з порушеннями слуху.

8.3. Інформація про продукти та послуги, що розроблені для споживачів з інвалідністю, доступна на офіційному Вебсайті Оператора в мережі Інтернет.

9. ОСОБЛИВОСТІ ВІДНОСИН ПРИ НАДАННІ КОНТЕНТ-ПОСЛУГ ТА У РАЗІ НАПРАВЛЕННЯ (ЗДІЙСНЕННЯ) БЛАГОДІЙНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ

9.1. Особливості відносин при наданні контент-послуг.

9.1.1 При кожному з'єднанні для надання контент-послуги ТОВ «О-2» забезпечує до початку її надання повідомлення Абонента про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання Абоненту можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення Абонентів становить 12 секунд).

9.1.2. Надання контент-послуги здійснюється виключно після повідомлення Абонента про її надання в порядку, встановленому Правилами, та за наявності його згоди на отримання цієї послуги.

9.1.3. Інформація про суму коштів за отримані контент-послуги зазначається в рахунку окремим рядком та включається до загальної суми у рахунку. Надання загальнодоступних послуг не припиняється у разі виникнення заборгованості виключно за контент-послуги.

9.2. Особливості відносин у разі направлення (здійснення) благодійного повідомлення:

9.2.1. При кожному з'єднанні для надсилання благодійного повідомлення оператор забезпечує до початку його надіслання (здійснення) повідомлення споживача про найменування такої послуги і розмір коштів, які будуть перераховані оператором з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також безоплатне надання споживачу можливості підтвердити згоду на надсилання зазначеного благодійного повідомлення чи відмовитися від його надіслання.

9.2.2. Направлення (здійснення) благодійного повідомлення розпочинається виключно після повідомлення споживача про його надіслання (здійснення) в порядку, встановленому Правилами, та за наявності його згоди на надсилання благодійного повідомлення.

9.2.3. Інформування абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка, здійснюється безпосередньо після надсилання благодійного повідомлення.

9.2.4. Інформація про розмір коштів, які перераховані оператором з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, зазначається в рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.

10. ІНШІ УМОВИ

10.1. Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цими Умовами та чинним законодавством України, вважаються виконаними ТОВ «О-2» належним чином, якщо Абонент був повідомлений письмово або через засоби масової інформації, веб-сайт ТОВ «О-2» (<https://streamtele.com/uk>), за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти або в інший спосіб, визначений ТОВ «О-2».

10.2. Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Абонентом та ТОВ «О-2», в процесі виконання, зміни чи розірвання договору, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди спори вирішуватимуться у порядку, встановленому чинним законодавством України.

10.3. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що ТОВ «О-2» не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості і

знаходяться поза контролем ТОВ «О-2» (природні та погодні умови, інші завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час) та можуть негативно впливати на наявність та потужність сигналів, що передаються обладнанням ТОВ «О-2».

10.4. Передавання інформації юридичним або фізичним особам, які не причетні до Договору, її опублікування або розголошення іншими шляхами і засобами можуть здійснюватися тільки за письмовою згодою Сторін Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та Договором та цими Умовами.

10.5. Своїм підписом / акцептуванням цих Умов та Договору Абонент (фізична особа) дає згоду ТОВ «О-2» на обробку своїх персональних даних з метою задоволення потреб споживача в електронних комунікаційних послугах відповідно до вимог цих Умов (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за електронні комунікаційні послуги). Ця згода чинна протягом дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору. В цьому випадку Договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні ТОВ «О-2».

10.6. Своїм підписом / акцептуванням Договору Абонент (фізична особа) підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі – ТОВ «О-2» з метою задоволення потреб споживача в електронних комунікаційних послугах відповідно до вимог цих Умов (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за електронні комунікаційні послуги). Абонент своїм підписом / акцептуванням також погоджується з тим, що ТОВ «О-2» має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Абонента, не змінюючи при цьому мети їх обробки. Зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий.