

## Правила надання та отримання послуг рухомого (мобільного) зв'язку та додаткових послуг ТОВ «ТриМоб»

### 1 Загальні положення

- 1.1 Правила надання та отримання послуг рухомого (мобільного) зв'язку та додаткових послуг ТОВ «ТриМоб» (надалі – «Правила»), прийняті відповідно до Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 № 1280-IV, Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 № 624, інших нормативно-правових актів України. Правила визначають основні умови та порядок користування послугами мобільного зв'язку та додатковими послугами, які надаються ТОВ «ТриМоб» (надалі – ТриМоб). Правила регулюють відносини між ТриМоб та Споживачем, порядок укладення та припинення дії Договору про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку та/або Додатку(-ів) до договору, та/або Додаткової(-их) угоди до Договору (надалі – Договір), права та обов'язки сторін, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо;
- 1.2 Правила, зміни та доповнення до них затверджуються ТриМоб, доводяться до відома Споживачів шляхом розміщення у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів, на веб-сайті ТриМоб, не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження;
- 1.3 Положення цих Правил є складовою частиною укладеного між ТриМоб та Споживачем Договору, незалежно від його форми (письмової або усної), виду та порядку укладення. Підпис Споживача в Договорі, або укладання Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Споживача з цими Правилами, Тарифами на Послуги, про взяття Споживачем зобов'язань щодо виконання умов укладеного Договору та цих Правил;
- 1.4 ТОВ «ТриМоб» декларує, що рішенням НКРЗІ від 27.10.2011 № 599 його внесено до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 2341;
- 1.5 Показники якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку ТриМоб відповідають вимогам, затвердженим наказом Міністерства транспорту та зв'язку України «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» від 19.03.2010 № 147.

### 2 Терміни та визначення

- 2.1 У цих Правилах, Тарифах, Договорі, Додатках та Додаткових угодах до Договору, якщо не зазначено інше, терміни та визначення вживаються у такому значенні:
- 2.2 **Абонент** – Споживач, який отримує Послуги на умовах Договору, яким передбачається підключення до телекомунікаційної мережі рухомого (мобільного) зв'язку ТриМоб Кінцевого обладнання, що перебуває у власності або користуванні Споживача;
- 2.3 **Абонентський номер** – сукупність цифрових знаків для позначення (ідентифікації) Кінцевого обладнання Абонента в телекомунікаційній мережі ТриМоб, яка присвоюється Абоненту ТриМоб на підставі цих Правил, Договору, Додаткових угод та Додатків до нього. При цьому право власності на Абонентський номер Абоненту не передається;

- 2.4 **Аномальна інтенсивність викликів** - спрямування міжнародних та/або національних (міжміських та місцевих) викликів на мережі інших операторів телекомунікацій тривалістю більше однієї години на одному і тому ж напрямку.
- 2.5 **Відмова в обслуговуванні** - відмова в обслуговуванні Кінцевого обладнання Абонента через вплив на комп'ютерну систему з наміром зробити комп'ютерні ресурси недоступними користувачам, для яких комп'ютерна система призначена (DoS attack);
- 2.6 **Договір** – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг рухомого (мобільного) зв'язку, укладений між Споживачем та ТриМоб, незалежно від форми (письмової або усної), порядку та способу укладання, за яким ТриМоб зобов'язується за замовленням Споживача надавати Послуги, а Споживач зобов'язується оплачувати ці Послуги;
- 2.7 **Додаткові послуги** – послуги ТриМоб, які не входять до відповідного Тарифного плану та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги ТриМоб порядку. Перелік Додаткових Послуг встановлює ТриМоб;
- 2.8 **Передавання та приймання даних (доступ до Інтернет)** – безпроводове передавання та приймання даних з можливістю з'єднання з Інтернетом або можливістю обміну даними між Кінцевим обладнанням Абонентів з використанням телекомунікаційної мережі ТриМоб або Роумінг-партнера;
- 2.9 **Електронна адреса** – адреса електронної поштової скриньки, яка створена та використовується Абонентом для приймання і відправлення електронних повідомлень (листів). Електронна адреса складається з ідентифікатора (набору літер, цифр та інших символів заданих Абонентом), символу «@» та доменного імені;
- 2.10 **Зона покриття** – територія, на якій радіоелектронні засоби телекомунікаційної мережі ТриМоб, або його роумінг-партнерів, забезпечують можливість користуватися послугами рухомого (мобільного) зв'язку;
- 2.11 **Зловмисні виклики** – поодинокі, повторювані або масові з'єднання (спроби встановлення з'єднань), в тому числі з телефонними номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб ТриМоб, а також надсилання повідомлень про проведення акцій, розіграшів, конкурсів, надання послуг, продуктів, товарів, які не замовлялися, повідомлень із пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від ТриМоб, які неможливо зупинити, якими завдається моральна та/або матеріальна шкода Абоненту та/або ТриМоб;
- 2.12 **Зациклення трафіку** - навмисна помилка маршрутизації, яка призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку;
- 2.13 **Ідентифікація Абонента** – отримання від Абонента інформації, що підтверджує факт користування відповідним Абонентським номером, а у випадках прямо передбачених Правилами, також інформації, що підтверджує особу Абонента. Контрактні Абоненти та Неконтрактні Абоненти, що зареєстровані в ТриМоб, для ідентифікації повідомляють паспортні дані, пароль, що вказується Споживачем при укладанні Договору. Неконтрактні Абоненти, що не зареєстровані в ТриМоб, для ідентифікації повідомляють інформацію щодо номерів телефонів на які здійснювались виклики, останньої дати користування Послугами, суми та дати останнього поповнення рахунку, поточної суми на рахунку.
- 2.14 **Кінцеве обладнання** – обладнання призначене для забезпечення доступу до Послуг (мобільний телефон стандарту UMTS, модем, комп'ютер тощо);
- 2.15 **Контент-послуга** – інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, в тому числі за кодом послуги 900, що надається ТриМоб та оплачується, зокрема, шляхом списання коштів з Особового рахунка Абонента на користь ТриМоб, до мережі якого підключено Кінцеве обладнання Абонента;

- 2.16 **Кредитний ліміт (рівень кредитування)** – встановлений ТриМоб розмір ліміту для надання Послуг на умовах наступної оплати, в межах якого можуть надаватись Послуги.
- 2.17 **Контрактний Абонент** – Споживач, що уклав з ТриМоб письмовий Договір.
- 2.18 **Мережа ТриМоб** – мережа Рухомого (мобільного) зв'язку стандарту WCDMA/UMTS, що впроваджена та обслуговується ТриМоб;
- 2.19 **Наступна оплата** – умови розрахунків між Абонентом та ТриМоб відповідно до якої Абонент вносить плату за надані Послуги після закінчення Розрахункового періоду.
- 2.20 **Неконтрактний Абонент** – Споживач, який придбав/активував стартовий пакет Послуг та уклав з ТриМоб Договір в усній формі (публічний договір приєднання) на обслуговування одного номеру;
- 2.21 **Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж** - дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосової телефонії; отримання Послуг безоплатно або за Тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); Рефайлу; Аномальної інтенсивності викликів; Непродуктивного трафіку; Хибного або помилкового автовідповідача; Зациклення трафіку; Відмови в обслуговуванні;
- 2.22 **Непродуктивний трафік** - здійснення п'яти і більше викликів на хвилину, які мають нульову тривалість, що призводить до непродуктивного використання каналної ємності та негативно впливає на якісні показники обслуговування Трафіку;
- 2.23 **Обов'язковий платіж (абонентна плата)** – виражений в грошовій формі розмір платежу, в межах якого здійснюється надання та отримання Послуг. Обов'язковий платіж (абонентна плата) підлягає оплаті Абонентом незалежно від факту отримання Послуг. Розмір Обов'язкового платежу (абонентної плати) та умови його використання для певного виду та обсягу Послуг зазначаються в Тарифах та/або в Договорі. Тарифами та Договором може бути передбачено періодичне (щомісячне або щоденне) внесення щомісячного або щоденного Обов'язкового платежу (абонентної плати);
- 2.24 **Особистий кабінет** – інформаційна система ТриМоб, доступ до якої Абонент може отримати шляхом реєстрації на офіційному веб-сайті ТриМоб, та за допомогою якої Абонент може отримувати інформацію про Послуги (зокрема, про належну до сплати суму) та виставлені Рахунки;
- 2.25 **Особовий рахунок Абонента** – індивідуальний номер рахунку, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків ТриМоб на підставі укладеного Договору, Додаткових угод та Додатків до нього;
- 2.26 **Основний номер** – Абонентський номер, який використовується для ідентифікації Особового рахунку Абонента в автоматизованій системі розрахунків ТриМоб;
- 2.27 **Попередня (авансова) оплата** – умови розрахунків між Абонентом та ТриМоб за Послуги, відповідно до яких Абонент вносить попередню оплату на свій Особовий рахунок за Послуги, які будуть надані в майбутньому. Надання Послуг за авансовою системою оплати здійснюється в межах суми внесеного авансу;
- 2.28 **Послуги** – послуги рухомого (мобільного) зв'язку, а також Додаткові послуги, які надаються ТриМоб, залежно від технічних можливостей останнього;
- 2.29 **Послуги роумінгу** – визначений Роумінг-партнером та погоджений з ТриМоб перелік основних та пов'язаних з ним Додаткових послуг, які надаються Абоненту в телекомунікаційних мережах Роумінг-партнерів;
- 2.30 **Початковий платіж** – платіж, який оплачується Абонентом перед початком надання Послуг, відповідно до умов укладеного Договору та Тарифів і свідчить про замовлення Абонентом певного обсягу та виду Послуг. Початковий платіж може бути використаний на оплату будь-яких Послуг;

- 2.31 **Припинення дії Договору** – припинення прав та обов’язків сторін по Договору щодо надання та отримання Послуг в порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Правилами;
- 2.32 **Припинення надання Послуг (Послуги)** - остаточне припинення ТриМоб надання Абонентові однієї/кількох або всіх Послуг внаслідок припинення дії Договору або зміни умов Договору, а також у випадках, передбачених Законом України "Про телекомунікації", Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, та цими Правилами;
- 2.33 **Рахунок** – документ, що надається Абоненту ТриМоб, у тому числі електронним повідомленням чи іншим чином, передбаченим Правилами та умовами Договору, у випадках, передбачених Договором та/або цими Правилами, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості, передбачені п.74 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295;
- 2.34 **Рефайл** – зміна виду Трафіку з метою отримання максимального прибутку за рахунок його маршрутизації за іншою розрахунковою таксою;
- 2.35 **Розрахунковий період** – визначений ТриМоб проміжок часу, за який проводяться розрахунки за надані Абоненту Послуги та/або виставляються рахунки. Якщо Тарифами, Правилами, Договором або в інший спосіб ТриМоб не визначено інше, Розрахунковий період встановлюється з першого по останнє число календарного місяця;
- 2.36 **Роумінг** – послуга, яка полягає в забезпеченні можливості Абоненту отримувати телекомунікаційні послуги в мережі іншого оператора як у межах України (національний роумінг), так і за її межами (міжнародний роумінг) відповідно до встановлених Тарифів із збереженням початкової реєстрації Абонента в телекомунікаційній мережі рухомого (мобільного) зв’язку ТриМоб;
- 2.37 **Роумінг-партнери** – оператори рухомого (мобільного) зв’язку, як резиденти, так і нерезиденти, з якими ТриМоб укладено договори про Роумінг;
- 2.38 **Рухомий (мобільний) зв’язок** – електрозв’язок із застосуванням радіотехнологій, під час якого Кінцеве обладнання хоча б одного із Споживачів може вільно переміщатися в межах телекомунікаційної мережі, зберігаючи єдиний унікальний ідентифікаційний номер мобільної станції (Абонентський номер);
- 2.39 **Споживач** – фізична особа чи суб’єкт господарювання (у тому числі іноземна юридична особа, а також громадянин, який здійснює підприємницьку діяльність без створення юридичної особи і в установленому порядку набув статус суб’єкта підприємницької діяльності), що потребує, замовляє та/або отримує Послуги для власних потреб;
- 2.40 **Спам** – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) Абонента умисно та/або масово надсилаються на їх адреси електронної пошти або Кінцеве обладнання, крім повідомлень ТриМоб щодо надання Послуг або органів державної влади у випадках, передбачених законодавством;
- 2.41 **Скорочення переліку Послуг** - зупинення надання ТриМоб Послуг (Послуги) на період та у випадках, передбачених Законом України "Про телекомунікації" та Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, та цими Правилами, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абоненту/Споживачу;
- 2.42 **ТриМоб** – Товариство з обмеженою відповідальністю «ТриМоб», яке надає Послуги на підставі відповідних ліцензій, згідно з законодавством України, цими Правилами, Тарифами та укладеними Договорами;
- 2.43 **Тариф** – встановлений ТриМоб розмір оплати за кожен окрему Послугу;

- 2.44 **Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих Споживачеві ТриМоб щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг;
- 2.45 **Телекомунікаційна картка (картка поповнення рахунка, ваучер)** – засіб поповнення Особового рахунка Абонента для оплати Послуг ТриМоб в межах активу такого засобу;
- 2.46 **Трафік** – сукупність інформаційних сигналів (мова, аудіо, відео, дані в двійковій системі, а також сигнали управління, які необхідні під час встановлення або завершення з'єднання), що передаються телекомунікаційною мережею, лінією або каналом зв'язку за допомогою технічних засобів операторів, провайдерів телекомунікацій за визначений інтервал часу;
- 2.47 **Хибний або помилковий автовідповідач** - використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів;
- 2.48 **UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)** – стандарт телекомунікаційної системи зв'язку третього покоління;
- 2.49 **USIM-картка (ідентифікаційна телекомунікаційна картка)** – фізичний модуль ідентифікації Кінцевого обладнання Споживача стандарту UMTS у телекомунікаційній мережі ТриМоб, який дає Споживачу можливість доступу до заздалегідь визначеного обсягу Послуг ТриМоб та на умовах, визначених чинним законодавством, укладеним Договором та цими Правилами;
- 2.50 **IMEI (International Mobile Equipment Identifier)** – міжнародний код ідентифікації мобільного терміналу – це п'ятнадцятизначний цифровий ідентифікатор, що має унікально ідентифікувати кожний мобільний термінал в телекомунікаційних мережах. Код встановлюється заводом-виробником при виготовленні пристрою;
- 2.51 Інші терміни та визначення вживаються в цих Правилах відповідно до Закону України «Про телекомунікації» та інших законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів України.

### **3 Умови та порядок укладення та виконання Договору про надання Послуг**

- 3.1 Послуги надаються на підставі укладеного Договору(-ів), Додатків та Додаткових угод до нього/них та/або оплати замовлених Споживачем Послуг;
- 3.2 Договір укладається в письмовій формі, а також в інших формах, що не суперечать законодавству України. Договір вважається укладеним також і в тому випадку, коли дії Сторін свідчать про їх намір (щодо користування Послугами);
- 3.3 Фактичне отримання Абонентом тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом;
- 3.4 Договір укладається на строк з чітко зазначеною датою припинення або до настання певної події. Якщо інше не передбачено умовами Договору, Додатками, Додатковими угодами до нього та цими Правилами, строк дії Договору, укладеного в письмовій формі, встановлюється до настання події – отримання однією із Сторін письмової заяви/повідомлення про припинення дії Договору та/або про відмову від отримання Послуг. У випадку отримання ТриМоб заяви Абонента про припинення дії Договору, дія Договору, Додатку, Додаткової угоди до нього вважається припиненою з моменту фактичного припинення надання Послуг, яке ТриМоб проводить протягом 7 календарних днів з дня отримання такої заяви, якщо більший строк не зазначений в заяві;
- 3.5 Абонентський номер не є власністю Абонента та надається йому виключно у користування на умовах та на строк дії Договору, Додатку, Додаткової угоди до нього. USIM-картка та/або Абонентський номер можуть бути передані від Абонента іншому Абоненту на підставі їх письмових заяв та згоди ТриМоб;
- 3.6 Договір, Додаток та Додаткова угода до Договору укладаються в письмовій формі одночасно із обранням певного Тарифного плану, який передбачає перелік Послуг. Договір, Додаток, Додаткова угода до Договору набувають чинності після їх підписання Сторонами (або уповноваженими представниками) та оплати

Споживачем Початкового платежу, якщо інше не визначено Договором або Тарифами. Обов'язок ТриМоб з надання Послуг виникає не раніше активації наданого в користування Абонентського номера в телекомунікаційній мережі ТриМоб. Активація Абонентського номера здійснюється не пізніше 1 робочого дня з моменту набрання чинності Договором, якщо інше не визначено у Договорі;

3.7 Для укладення Договору, Додатку та/або Додаткової угоди до Договору в письмовій формі Споживач за власним бажанням може звернутись до місць продажу Послуг, надавши про себе необхідну інформацію та відповідний пакет документів:

### 3.7.1 Фізичні особи:

3.7.1.1. Громадянин України, який досяг 18 років, надає:

- державний паспорт;
- картку платника податків (довідку про присвоєння ідентифікаційного номера)/документи альтернативного обліку фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційного номера);

3.7.1.2. Іноземний громадянин надає:

- національний паспорт (або документ, що посвідчує особу) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетинання кордону України та інші документи, пов'язані із посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);

3.7.1.3. Особа, яка укладає Договір від імені Споживача, повинна надати оригінал нотаріально оформленої довіреності на укладення такого виду Договору, оригінал свого паспорту, копію паспорта Споживача.

### 3.7.2 Юридичні особи:

- Виписка або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців або витяг із торгового, судового чи комерційного реєстру для юридичних осіб – нерезидентів України;
- Витяг з реєстру платників податку на додану вартість для платників податку на додану вартість; витяг з реєстру платників єдиного податку - для осіб, що перебувають на спрощеній системі оподаткування;
- Відомості про банківські реквізити;
- Документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчена копія рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності або оригінал відповідної довіреності) та паспорт громадянина України чи паспорт громадянина іноземної держави;
- Посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо, при укладенні Договору мають пред'явити довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладення такого виду договору;
- Представництво, філія та інші відокремлені підрозділи мають надавати витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де має бути вказано право керівника такого суб'єкта на укладення такого виду договору, та пред'являється довіреність головного підприємства на право укладення договору;
- Бюджетними підприємствами, установами, організаціями додатково до зазначених документів надається довідка фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів.

- 3.8 Як фізичні, так і юридичні особи, повинні надати інформацію про фактичну адресу проживання/місцезнаходження, номер контактної телефону та іншу контактну інформацію для можливості зв'язку з ними у разі необхідності. Всі документи, передбачені для надання Контрактним Абонентом при укладенні Договору, надаються в оригіналі для пересвідчення представником ТриМоб в їх достовірності та зняття відповідних копій, які зберігаються разом з укладеним Договором. У разі неможливості надання оригіналів, надаються належним чином засвідчені копії;
- 3.9 ТриМоб має право відмовити Споживачу в укладанні Договору у наступних випадках:
- 3.9.1. ТриМоб не має технічної можливості забезпечення доступу до своєї телекомунікаційної мережі в зазначених Споживачем місцях;
- 3.9.2. Споживач не надає необхідних ТриМоб для укладення Договору документів, передбачених цими Правилами та іншими актами законодавства;
- 3.9.3. Абонент має заборгованість перед ТриМоб за раніше надані Послуги, що належним чином підтверджено документально або за наявності відомостей про неодноразове порушення договірних зобов'язань перед ТриМоб;
- 3.9.4. Кінцеве обладнання Абонента не відповідає вимогам, встановленим нормативними документами в сфері телекомунікацій;
- 3.9.5. Споживачу не виповнилося 18 років чи Споживач визнаний недієздатним або обмежено дієздатним;
- 3.10. Після підписання документів перший примірник Договору з усіма Додатками та Додатковими угодами залишається на зберіганні в ТриМоб, другий примірник передається Споживачу;
- 3.11. Жодна зі Сторін письмового Договору не має права передавати свої права та зобов'язання за Договором третім особам без згоди на це іншої Сторони, крім випадків передбачених Договором та/або законодавством. Одностороння зміна умов Договору чи відмова від Договору можлива, якщо право такої зміни або відмови передбачено Сторонами в Договорі та Правилах;
- 3.12. Обставини непереборної сили (форс-мажор):
- 3.12.1. Сторони Договору звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов'язань, якщо це невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили (війни, актів державних органів, пожежі, повені, землетрусу та ін.), або інших незалежних від Сторін обставин, яких вони не могли передбачити, уникнути або усунути їх наслідки, і які наступили після підписання Договору;
- 3.12.2. Не пізніше 3 (трьох) календарних днів від виникнення таких обставин, Сторона, яка не в змозі виконувати взяті на себе зобов'язання, зобов'язана проінформувати протилежну Сторону про виникнення таких обставин;
- 3.12.3. Невиконання окремо кожною зі Сторін обов'язку щодо інформування протилежної Сторони про факт виникнення форс-мажорних обставин не дає такій Стороні права посилатись на ці обставини;
- 3.12.4. У випадку дії обставин непереборної сили більше, ніж один місяць, Сторони, з метою пошуку альтернативних варіантів виконання взятих на себе зобов'язань, зобов'язуються провести відповідні переговори.
- 3.13. Надання послуг Неконтрактним Абонентам:
- 3.13.1. Договір з Неконтрактним Абонентом є публічним. Умови такого Договору викладені у цих Правилах та Тарифах (Тарифних планах) для Неконтрактних Абонентів. З умовами публічного договору з Неконтрактним Абонентом можна ознайомитися на веб-сайті ТриМоб та в місцях продажу послуг ТриМоб;
- 3.13.2. Договір з Неконтрактним Абонентом укладається в усній формі у момент активації цим Абонентом свого номеру. Для активації номеру Неконтрактному Абоненту необхідно розпакувати упаковку стартового пакета, вилучити звітку USIM-картку, вставити в Кінцеве обладнання і здійснити першу платну подію, поповнення рахунка або USSD запит. Активація номеру означає згоду Абонента з умовами цих Правил та умовами обраних ним Тарифів (Тарифного плану);

- 3.13.3. Строк дії Договору між ТриМоб та Неконтрактним Абонентом (строк дії USIM-картки) становить не менше 365 днів з моменту здійснення першої платної вихідної події (активації номера). Поповнення рахунка (ваучером або сплата коштів через систему приймання платежів шляхом перерахування коштів на рахунок ТриМоб, крім надання послуги «Переказ коштів») подовжує строк дії Договору (строк дії USIM-картки) не менше ніж на 365 днів з дати останнього поповнення;
- 3.13.4. У разі закінчення строку дії Договору (строку дії USIM-картки) перелік Послуг, що надаються Неконтрактному Абоненту, скорочується, а строк дії Договору (строк дії USIM-картки) встановлюється таким, що дорівнює 40 днів. Поповнення рахунка протягом 40 днів з дати закінчення строку дії Договору (ваучером або сплата коштів через систему приймання платежів шляхом перерахування коштів на рахунок ТриМоб, крім надання послуги «Переказ коштів») відновлює надання Послуг та подовжує строк дії Договору (строк дії USIM-картки) не менше ніж на 365 днів. Непоповнення рахунка протягом 40 днів з дати закінчення строку дії Договору призводить до припинення дії Договору між ТриМоб та Неконтрактним Абонентом без можливості подальшого відновлення номера. Договір також може бути припинений в інших випадках, передбачених цими Правилами;
- 3.13.5. Неконтрактний Абонент, у тому числі Абонент, якому скорочено перелік послуг, має право зареєструватися в ТриМоб, шляхом подання заяви про реєстрацію;
- 3.13.6. Абонент, який отримує послуги рухомого (мобільного) зв'язку ТриМоб без укладання договору в письмовій формі та зареєстрований в ТриМоб, має право на повернення невикористаної частини коштів на підставі письмової заяви; заміну USIM-картки зі збереженням номеру телефону Абонента; блокування номеру у разі втрати (крадіжки) USIM-картки за зверненням Абонента;
- 3.13.7. Неконтрактний Абонент, який отримував Послуги знеособлено (анонімно) з використанням USIM-картки, має право отримати невикористані кошти у разі звернення до ТриМоб протягом 2 місяців після закінчення строку дії Договору (строку дії USIM-картки) за умови реєстрації в ТриМоб.
- 3.14. Порядок реєстрації Неконтрактних Абонентів:
- 3.14.1. Для реєстрації Неконтрактний Абонент подає заяву за вибором в електронній та/або паперовій формі. Такі заяви (за умови їх повної відповідності вимогам Порядку реєстрації абонентів, які отримують телекомунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі, затвердженого Рішенням НКРЗІ від 27.11.2017 року № 607) мають однакову юридичну силу. Заява про реєстрацію повинна містити такі відомості:
- для фізичних осіб – прізвище, ім'я, по батькові, адресу реєстрації Неконтрактного Абонента, серію та номер паспорта, реєстраційний номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний номер)/реквізити документів альтернативного обліку фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційного номера), а також Абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор Кінцевого обладнання, за яким отримуються Послуги, або Особовий рахунок Абонента;
  - для юридичних осіб найменування, місцезнаходження, код згідно з ЄДРПОУ, Абонентський номер чи мережевий ідентифікатор Кінцевого обладнання, за яким отримуються Послуги або Особовий рахунок Абонента;
- 3.15. Абонент або його уповноважений представник подає заповнену та підписану заяву в паперовій формі особисто ТриМоб.
- 3.16. Датою надходження заяви в паперовій формі вважається дата її реєстрації як вхідної кореспонденції ТриМоб.
- 3.17. При поданні заяви в письмовій формі Абонент повинен надати для перевірки активну USIM-картку, за якою він отримує/отримував відповідні Послуги, а також пройти процедуру ідентифікації.
- 3.18. Фізична особа повинна пред'явити паспорт та картку платника податків (довідку про присвоєння ідентифікаційного номера)/документи альтернативного обліку фізичних



- осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційного номера) та надати письмову згоду на обробку своїх персональних даних, а юридична особа - надати виписку або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців або витяг із торгового, судового чи комерційного реєстру для юридичних осіб – нерезидентів України та оригінал документу, що підтверджує право представляти інтереси відповідної юридичної особи;
- 3.19. У випадку зміни персональних даних, наданих при реєстрації, Неконтрактний Абонент протягом 14 днів повинен повідомити про це ТриМоб, подавши відповідну письмову заяву із зазначенням актуальної інформації;
  - 3.20. ТриМоб протягом одного робочого дня після отримання від Абонента заяви про реєстрацію вносить його дані до бази даних та повідомляє про це Абонента у будь-якій формі;
  - 3.21. Заява про реєстрацію в електронній формі подається до ТриМоб через відповідний розділ на офіційному веб-сайті «ТриМоб» шляхом заповнення шаблону, на який накладено електронний цифровий підпис Абонента - фізичної особи або уповноваженої особи Абонента - юридичної особи.
  - 3.22. Під час подання заяви про реєстрацію через відповідний розділ на офіційному веб-сайті «ТриМоб» Абонент проходить ідентифікацію з використанням електронного цифрового підпису.
  - 3.23. ТриМоб перевіряє надходження заяв про реєстрацію один раз за робочий день та невідкладно реєструє їх за допомогою інформаційних систем відповідного в порядку черговості надходження після проведення перевірки: електронного цифрового підпису Абонента або його уповноваженого представника, накладеного на заяву про реєстрацію, відповідно до умов, встановлених чинним законодавством України; позначки часу, доданої або логічно поєднаної із заявою про реєстрацію в електронній формі, з метою підтвердження чинності посиленого сертифіката відкритого ключа на момент накладення на заяву про реєстрацію електронного цифрового підпису Абонента або його уповноваженого представника.
  - 3.24. При поданні заяви в електронній формі Абонент має підтвердити користування USIM-карткою, за якою він отримує/отримував відповідні Послуги, а також пройти процедуру ідентифікації.
  - 3.25. Запис про реєстрацію Абонента зберігається у відповідній базі даних ТриМоб протягом всього строку дії Договору про надання телекомунікаційних послуг, укладеного між Абонентом та ТриМоб, а також протягом строку позовної давності, визначеного законом, у разі припинення зазначеного Договору.
  - 3.26. При реєстрації Неконтрактного абонента забороняється вимагати інші документи та дані, крім тих, що визначені у пунктах 13.14.1. Правил.

#### **4. Права та обов'язки Абонента**

##### **4.1 Абонент має право:**

- 4.1.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються ТриМоб, включаючи послугу Роумінгу, отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до Договору, цих Правил, Тарифів і вимог чинного законодавства з урахуванням технічних особливостей Кінцевого обладнання Абонента та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам телекомунікаційної мережі ТриМоб, зокрема стандарту UMTS;
- 4.1.2. Безоплатно отримувати від ТриМоб рахунки за надані Послуги;
- 4.1.3. Отримувати від ТриМоб інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, чи будь яку іншу інформацію стосовно взаємовідносин ТриМоб та Абонента з надання Послуг. Зазначену інформацію Абонент може отримати на офіційному веб-сайті ТриМоб (3mob.ua) або зателефонувавши до Довідково-Інформаційного Контакт-центру за телефонами 0 800 50 11 88, 1188;

- 4.1.4. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати пакети Послуг або обраний Тарифний план, якщо це не суперечить умовам Договору, Додатків та Додаткових угод до Договору, на підставі власної заяви та за наявності технічних можливостей ТриМоб;
- 4.1.5. На повернення невикористаних коштів у разі ненадання замовлених Послуг, у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, які Абонент не отримав, надання Послуг неналежної якості або надання Послуг, які Абонент не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством, цими Правилами, а також договором приєднання щодо виконання благодійного телекомунікаційного повідомлення (у разі укладення такого договору);
- 4.1.6. У випадку відсутності заборгованості за надані ТриМоб Послуги отримувати від ТриМоб невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг (крім суми Початкового платежу, внесеного Абонентом при підключенні до мережі ТриМоб та внесених Абонентом сум Обов'язкових платежів (абонентних плат), передбачених Тарифами) у випадках і в порядку, визначених Договором, цими Правилами та у відповідності до вимог чинного законодавства України.
- 4.1.7. На доступ до Контент-послуг ТриМоб, що надаються відповідно до законодавства;
- 4.1.8. На Скорочення переліку Послуг за власним бажанням у випадках і порядку, передбаченому укладеним Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору та цими Правилами;
- 4.1.9. На збереження Абонентського номера на термін, зазначений у письмовій заяві про тимчасове скорочення надання Послуг, за умови внесення Абонентом плати за період тимчасового скорочення надання Послуг відповідно до Тарифів;
- 4.1.10. Не сплачувати Обов'язковий платіж (абонентну плату) за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до Скорочення переліку Послуг у разі порушення ТриМоб граничних строків усунення пошкодження, та виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації ТриМоб відповідної заяви;
- 4.1.11. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору та цими Правилами, письмово попередивши про це ТриМоб. При цьому Абонент при поданні заяви зобов'язаний оплатити заборгованість, яка існує на день подання заяви про розірвання договору та вартість замовлених послуг у місяці, в якому подається заява про відмову від користування Послугами;
- 4.1.12. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів ТриМоб, а також з документами, що підтверджують повноваження представника ТриМоб, який підписує Договір;
- 4.1.13. На відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання ТриМоб обов'язків передбачених Договором або законодавством;
- 4.1.14. Оскаржувати неправомірні дії ТриМоб, якщо такі мали місце на думку Абонента, згідно із законодавством;
- 4.1.15. Абоненти мають інші права визначені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.
- 4.1.16. Отримувати інформацію щодо його реєстрації в базі даних ТриМоб шляхом письмового або електронного запиту, який повинен містити Абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання, за яким отримуються Послуги.

## **4.2. Абонент зобов'язаний:**

- 4.2.1. Ознайомитись з Договором, Додатками та Додатковими угодами до Договору, умовами надання обраних Послуг, цими Правилами, дотримуватися та виконувати їх вимоги, а також вимоги Закону України «Про телекомунікації», інших законодавчих

- актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій;
- 4.2.2. Своєчасно оплачувати Рахунки за надані Послуги, відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, Правилами та Тарифами;
  - 4.2.3. Повідомляти ТриМоб протягом місяця з моменту виникнення будь-яких змін своїх реквізитів із наданням нових даних, про втрату чи викрадення USIM-картки, а також будь-яку іншу інформацію, що пов'язана із отриманням Послуг;
  - 4.2.4. Якщо Абонент передав свою USIM-картку без згоди ТриМоб у користування третім особам, відповідальним за користування Послугами та за своєчасну оплату Рахунків залишається Абонент;
  - 4.2.5. Використовувати для підключення до мережі ТриМоб Кінцеве обладнання, що відповідає вимогам нормативно-правових документів у сфері телекомунікацій та має документ про підтвердження відповідності такого Кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу;
  - 4.2.6. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит ТриМоб про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг;
  - 4.2.7. Не допускати використання на комерційній основі можливості телекомунікаційної мережі ТриМоб, а також Кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
  - 4.2.8. Зберігати документи, що пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати;
  - 4.2.9. Не здійснювати Несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж;
  - 4.2.10. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

## **5. Права та обов'язки ТриМоб**

### **5.1. ТриМоб має право:**

- 5.1.1. Самостійно визначати перелік Послуг, в тому числі Додаткових послуг, що надаються Споживачам;
  - 5.1.2. Самостійно встановлювати та в односторонньому порядку змінювати Тарифи на телекомунікаційні Послуги (крім Тарифів, які згідно із Законом підлягають державному регулюванню);
  - 5.1.3. Змінювати Зони покриття телекомунікаційною мережею рухомого (мобільного) зв'язку ТриМоб та перелік Роумінг-партнерів без попередження Абонентів;
  - 5.1.4. Скорочувати перелік Послуг, тимчасово обмежувати або Припиняти надання Послуг у разі порушення Абонентом вимог цих Правил, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України;
  - 5.1.5. Відключати у порядку, встановленому чинним законодавством України, Кінцеве обладнання Абонента:
    - на підставі рішення суду, якщо таке обладнання використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці;
    - у разі відсутності виданого в порядку, встановленому законодавством, документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;
    - в інших випадках, встановлених законодавством України.
- Цим пунктом та пунктами 4.2.5, 7.1.1 цих Правил Абонент попереджений про необхідність використання Кінцевого обладнання, що відповідає вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, про заборону використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій та про можливість відключення його Кінцевого обладнання у випадках визначених цими Правилами та нормами чинного законодавства України.
- 5.1.6. Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні

- мережі у визначені законодавством терміни;
- 5.1.7. Змінювати безоплатно та без згоди Абонента Абонентські номери з технічних причин, у зв'язку із зміною структури номерного ресурсу та простору нумерації відповідно до рішення Адміністрації Держспецзв'язку, з попереднім його повідомленням не менше ніж за місяць до зміни, а у разі масової заміни (понад 10 тис.) – з додатковим повідомленням Абонентів через засоби масової інформації;
  - 5.1.8. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадках, передбачених цими Правилами та нормами чинного законодавства України;
  - 5.1.9. ТриМоб має інші права передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій;

## **5.2. ТриМоб зобов'язаний:**

- 5.2.1. Надавати Абоненту Послуги відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», інших актів законодавства, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, інших нормативних документів у сфері телекомунікацій та згідно з умовами затверджених ТриМоб Тарифів, цих Правил, укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до нього;
- 5.2.2. Надавати безоплатний доступ до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику: пожежної охорони, Національної поліції, швидкої допомоги, аварійних служб газу та підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112.
- 5.2.3. Надавати безоплатно:
  - послуги телефонного зв'язку або послуги з передачі текстового повідомлення, якщо вони надаються Абонентові для направлення (здійснення) ними благодійного телекомунікаційного повідомлення;
  - послуги з перерахування коштів як благодійної пожертви на користь неприбуткової організації, у тому числі благодійної організації (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальної громади на виконання благодійного телекомунікаційного повідомлення, надісланого (здійсненого) таким Абонентом;
  - послуги з публічного збору благодійних пожертв з використанням благодійного телекомунікаційного повідомлення згідно з договором, укладеним між Оператором та неприбутковою організацією, у тому числі благодійною організацією (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальною громадою.
- 5.2.4. Надати Споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про умови виконання благодійного телекомунікаційного повідомлення, що визначаються на підставі відповідного договору приєднання, із зазначенням телефонного номера, виділеного для збору коштів на цілі благодійної діяльності.
- 5.2.5. Надавати Послуги рухомого (мобільного) зв'язку у межах Зони покриття. Перелік, технічні характеристики та умови надання Послуг в мережах Роумінг-партнерів ТриМоб можуть змінюватись в залежності від технічних можливостей таких мереж;
- 5.2.6. Забезпечити у межах Зони покриття на замовлення Абонента з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування;
- 5.2.7. До укладення Договору та під час надання Послуг ТриМоб зобов'язаний безоплатно надавати Споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг. Надавати Абоненту інформацію про Тарифи, ці Правила, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому законодавством. Інформувати Абонента про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами, інформацію;
- 5.2.8. На запит Споживача надавати інформацію про сертифіковане обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі ТриМоб;
- 5.2.9. Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання Послуг, на які не нараховується щомісячна плата (Обов'язковий платіж) і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж, якщо

- Абонент не користувався такими Послугами;
- 5.2.10. Скорочувати перелік Послуг у разі відсутності коштів на Особовому рахунку Абонента або досягнення визначеної Договором суми (за наявності технічної можливості), крім Послуг, які надані Абоненту на певний період згідно з умовами Тарифного плану;
- 5.2.11. Усувати пошкодження телекомунікаційної мережі ТриМоб у строк, передбачений наказом Міністерства транспорту та зв'язку України «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» від 19.03.2010 № 147;
- 5.2.12. Забезпечити правильність застосування Тарифів, достовірність ведення обліку обсягу та вартості Послуг, вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом Послуг окремо;
- 5.2.13. Попереджати Абонента:
- про скорочення переліку Послуг (крім випадків виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, пошкодження телекомунікаційних мереж), із зазначенням підстав для такого скорочення, строків та/або умов поновлення надання Послуг;
  - про тимчасове обмеження або Припинення надання Послуг, із зазначенням відповідних підстав, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених Договором, Додатками, Додатковими угодами до нього, цими Правилами та нормами чинного законодавства України;
- 5.2.14. У разі виникнення аварії на мережі ТриМоб інформувати Абонентів про її виникнення та орієнтовні строки відновлення надання Послуг, шляхом розміщення відповідного повідомлення на веб-сайті ТриМоб – 3mob.ua або при зверненні Абонента до Контакт-центру;
- 5.2.15. Надавати Абоненту Послуги цілодобово за показниками якості, встановленими наказом Міністерства транспорту та зв'язку «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» від 19.03.2010 № 147;
- 5.2.16. На підставі письмової заяви Абонента припиняти надання Послуг;
- 5.2.17. Повідомляти Абонента про зміну реквізитів ТриМоб;
- 5.2.18. У разі надання Контент-послуг:
- 5.2.18.1. Забезпечити до початку надання голосової Контент-послуги повідомлення Абонента про найменування такої послуги і Тариф на її отримання, а також безоплатне надання Абоненту можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитись від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення Абонента становить 12 секунд);
- 5.2.18.2. Розпочинати надання голосової Контент-послуги виключно після повідомлення Абонента про її надання в порядку встановленому цими Правилами, та за наявності його згоди на отримання цієї послуги;
- 5.2.18.3. Зазначати окремим рядком в рахунку інформацію про розмір коштів, які перераховані Оператором з Особового рахунка Абонента на цілі благодійної діяльності, а також належну до сплати суму за отримані Контент-послуги та включати їх вартість до загальної суми в рахунку;
- 5.2.19. Не пропонувати Абоненту Контент-послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій;
- 5.2.20. Розглядати письмові заяви Абонента, скарги та пропозиції в порядку і терміни, передбачені законодавством України;
- 5.2.21. Забезпечувати за письмовим зверненням Споживача Скорочення переліку Послуг (за наявності технічної можливості обладнання);
- 5.2.22. У випадках і в порядку, передбачених чинним законодавством України, у разі виявлення факту порушення Споживачем вимог підпунктів 2 - 5, 5<sup>1</sup>, 13 і 14 пункту 36 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, складати акт про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг за встановленою ТриМоб формою, затвердженою відповідним наказом ТриМоб.

- 5.2.23. Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів видавати копію акта у паперовому та/або електронному вигляді або на запит Абонента - витяг з акта у частині, що стосується його абонентських номерів.
- 5.2.24. Абонентів, який отримує послуги знеособлено (анонімно), витяг з акта надається за умови реєстрації Абонента ТриМоб відповідно до частини другої статті 32 Закону України «Про телекомунікації».
- 5.2.25. У разі направлення (здійснення) благодійного телекомунікаційного повідомлення:
  - 5.2.25.1. забезпечити до початку його надсилання (здійснення) повідомлення Споживачів про найменування такої послуги і розмір коштів, які будуть перераховані ТриМоб з Особового рахунка Абонента на цілі благодійної діяльності, а також безоплатне надання Споживачам можливості підтвердити згоду на надсилання зазначеного благодійного телекомунікаційного повідомлення чи відмовитись від його надсилання;
  - 5.2.25.2. розпочинати направлення (здійснення) благодійного телекомунікаційного повідомлення виключно після повідомлення Споживачам про його надсилання (здійснення) в порядку, встановленому цими Правилами, та отримання їх згоди на надсилання благодійного телекомунікаційного повідомлення;
  - 5.2.25.3. інформувати Абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після надсилання благодійного телекомунікаційного повідомлення;
- 5.2.26. Забезпечувати збереження відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передачі інформації тощо, і нести відповідальність за їх схоронність, за винятком випадків, передбачених умовами укладеного Договору, цими Правилами та законодавством України;
- 5.2.27. Виконувати інші обов'язки передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

## **6. Порядок та строки інформування Абонентів**

- 6.1. ТриМоб зобов'язаний здійснювати через засоби масової інформації, в місцях продажу Послуг та/або пунктах колективного користування, на веб-сайті ТриМоб, через інформаційно-довідкові, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування Споживачів про:
  - 6.1.1. виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до Скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання Послуг, не пізніше ніж за десять робочих днів до початку виконання таких робіт;
  - 6.1.2. впровадження нових Послуг, впровадження Тарифів на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження;
  - 6.1.3. Скорочення переліку Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних 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;
- 6.2. ТриМоб зобов'язаний:
  - 6.2.1. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 календарних днів до зміни, в засобах масової інформації та/або на офіційному веб-сайті ТриМоб змінені Тарифи, Тарифні плани та повідомляти Абонентів про зміну Тарифів, Тарифних планів на послуги, що йому надаються шляхом надсилання повідомлення на Кінцеве обладнання Абонента;
  - 6.2.2. Інформувати Абонента про зміну умов надання Послуг не менше ніж за 7 календарних днів до зміни таких умов шляхом розсилання повідомлення, в якому зазначається інформація про зміни, дату і строк їх запровадження з посиланням на офіційний веб-сайт ТриМоб та/або номер телефону чи інше доступне джерело більш детальної інформації;

- 6.2.3. У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це Абонента не пізніше ніж за три місяці до припинення, шляхом розміщення оголошення на офіційному веб-сайті ТриМоб та у загальнонаціональних засобах масової інформації;
- 6.2.4. У випадках зміни умов надання Послуг та зміни Тарифів, Тарифних планів на Послуги (пакети послуг), що надаються Абонентові, відповідно до пункту 59 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 у спосіб визначений Договором, надіслати Абоненту повідомлення в якому зазначається інформація про зміни, дату і строк їх запровадження з посиланням на веб-сайт та/або номер телефону чи інше доступне Абоненту джерело інформації. При цьому ТриМоб повинен запропонувати Абоненту безоплатно обрати будь-який інший доступний для підключення Тарифний план на момент запровадження зазначених змін, а у разі відмови Абонента від отримання Послуг за зміненим Тарифом - достроково розірвати Договір.
- 6.3. Про отримані Послуги, а також про нараховану до сплати суму Абонент інформується за допомогою системи самообслуговування на постійній основі.

## **7. Обмеження при користуванні Послугами**

- 7.1. При користуванні Послугами Абоненту забороняється:
- 7.1.1. Використовувати Кінцеве обладнання з USIM-карткою ТриМоб для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 7.1.2. Виконувати будь-які дії (програмування, клонування, модернізацію USIM-карт, несанкціоноване 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, надання Послуг чи на нормальне функціонування телекомунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для операторів телекомунікацій, так і для інших Споживачів;
- 7.1.3. Використовувати технічні можливості телекомунікаційної мережі ТриМоб з метою доступу до Послуг, для направлення на телекомунікаційну мережу ТриМоб трафіку з інших телекомунікаційних мереж, в тому числі голосового трафіку з мереж передавання даних;
- 7.1.4. Використовувати будь-які комутаційні пристрої з USIM-карткою ТриМоб для комутації/маршрутизації вхідних та/або вихідних викликів, текстових повідомлень, повідомлень електронної пошти, в тому числі для надання Послуг третім особам;
- 7.1.5. Вчиняти дії, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційної мережі ТриМоб, підтримці цілісності та взаємодії телекомунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливлювати надання Послуг іншим Споживачам;
- 7.1.6. Вчиняти дії, а також допускати вчинення іншими особами будь-яких дій, які заважають роботі інших Споживачів або нормальному функціонуванню обладнання ТриМоб, використовуючи Послуги або інші технологічні можливості телекомунікаційної мережі ТриМоб або Кінцевого обладнання зокрема:
- Поширення через мережу Інтернет будь-якої інформації, розповсюдження якої, так чи інакше, суперечить українському або міжнародному праву;
  - Розсилання електронних листів/повідомлень, які містять брутальні або образливі вислови та пропозиції;
  - Передавання будь-якої інформації або програмного забезпечення, яке містить в собі віруси або інші шкідливі компоненти;
  - Здійснення такого конфігурування власних інформаційних ресурсів, при якому стає можливим їх зловмисне використання іншими особами;

- Здійснення спроб несанкціонованого доступу до обладнання ТриМоб та ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь в мережевих атаках та втручання в роботу мережі;
  - Порухення нормального функціонування обладнання ТриМоб та елементів мереж передачі даних та Інтернет (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать Абоненту та передавати на комп'ютери або обладнання таких мереж інформацію, яка створює «паразитне» навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжкові ділянки мережі, в об'ємах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки пов'язаності мереж та доступності окремих її елементів;
  - Отримання несанкціонованого доступу, в тому числі привілейованого, до обладнання ТриМоб та ресурсів мережі Інтернет (комп'ютера, будь-якого іншого обладнання або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення чи модифікація програмного забезпечення або даних;
- 7.1.7. Не здійснювати Зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання, не розсилати, та не розповсюджувати Спам;
- 7.1.8. Порухувати особливі правила використання, встановлені власником для окремого інформаційного ресурсу мережі Інтернет. У випадку незгоди з такими правилами Абонент зобов'язаний терміново відмовитись від використання зазначеного інформаційного ресурсу;
- 7.1.9. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, номери телефонів тощо) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання;
- 7.1.10. Фальсифікувати IP-адреси, а також адреси, що використовуються в інших мережевих протоколах, при передаванні даних в мережу Інтернет
- 7.1.11. Здійснювати спроби отримання Послуг з наміром уникнути оплати за їх використання.
- 7.1.12. Максимальна кількість коштів, на яку Абонент може передплатити Послуги одним платежем становить 50 000 грн. ТриМоб має право визначати окремі обмеження в умовах надання окремих Послуг. Інформація про такі обмеження розміщується на офіційному веб-сайті ТриМоб.

## **8. Особливості надання та отримання окремих послуг**

- 8.1. Надання телекомунікаційних Послуг Роумінгу та оплата за них здійснюється на умовах, у порядку та у розмірах, визначених цими Правилами, Тарифами, Договором, Додатками та Додатковими угодами до Договору;
- 8.2. У зв'язку з наявністю технічних особливостей в процедурі обміну даними між Роумінг-партнерами щодо обсягу спожитих Послуг у міжнародному роумінгу, списання коштів з Особового рахунку Абонента відбувається по мірі одержання відповідних даних щодо обсягу спожитих послуг від Роумінг-партнера та може відбуватись із затримкою до 3 (трьох) розрахункових періодів після отримання Послуг у міжнародному роумінгу;
- 8.3. Активація послуги «Міжнародного роумінгу»:
- для Контрактного Абонента, з яким укладено письмовий Договір та який користується Послугами менше 6-ти місяців, замовлення послуги «Міжнародний роумінг» можливо за умови сплати останнього Рахунку за Послуги та внесення додаткового авансового платежу, розмір якого встановлюється додатково на кожний номер (або наявності відповідного авансу на Особовому рахунку, розмір якого встановлює ТриМоб додатково), по якому замовляється дана послуга;
  - для Контрактного Абонента, з яким укладено письмовий Договір та який користується Послугами більше 6-ти місяців замовлення послуги «Міжнародний роумінг» можливо за умови, що на Особовому рахунку Контрактного Абонента є позитивний баланс на момент звернення щодо активації даної послуги та за умови сплати останнього Рахунку за надані Послуги.



- 8.4. Перелік Роумінг-партнерів та зміни до нього визначаються ТриМоб;
- 8.5. ТриМоб не несе відповідальність за якість Послуг роумінгу та за неналежне виконання Роумінг-партнером зобов'язань перед Абонентом;
- 8.6. Для отримання послуги доступу до Інтернет/передавання даних Абонентом застосовується Кінцеве обладнання (модем стандарту UMTS, мобільний телефон стандарту UMTS або інший пристрій, що призначений для забезпечення передачі даних у мобільній мережі UMTS). Послугу доступу до мережі Інтернет/передавання даних ТриМоб надає за допомогою Кінцевого обладнання Абонента на основі відкритого (безпарольного) доступу;
- 8.7. ТриМоб не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його мережами;
- 8.8. Розрахована максимальна швидкість передавання даних (upload) для послуги доступу до мережі Інтернет становить до 2,0 Мбіт/с, якщо інше не передбачено умовами Тарифного плану. Розрахована максимальна швидкість приймання даних (download) для послуги доступу до мережі Інтернет становить до 7,2 Мбіт/с, якщо інше не передбачено умовами Тарифного плану. Протягом сеансу зв'язку швидкість з'єднання може змінюватись в залежності від рівня завантаження телекомунікаційної мережі;
- 8.9. ТриМоб має право припинити надання Абоненту послуги доступу до мережі Інтернет/передавання даних у разі порушення вимог цих Правил або умов укладеного Договору;
- 8.10. ТриМоб залишає за собою право залучати для здійснення своїх обов'язків стосовно надання послуги доступу до мережі Інтернет/передавання даних третіх осіб на підставі укладених договорів;
- 8.11. ТриМоб надає Абоненту інформацію щодо якості, вартості та порядку надання послуги доступу до мережі Інтернет/передавання даних;
- 8.12. Абонент зобов'язаний вживати заходів по недопущенню використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами;
- 8.13. Абонент несе повну відповідальність за зберігання та використання даних свого облікового запису (логінів та паролей) у разі його наявності;
- 8.14. ТриМоб не несе відповідальність за належне функціонування та доступність певних сегментів мережі Інтернет, які знаходяться поза сферою контролю ТриМоб;
- 8.15. ТриМоб не контролює і не несе відповідальності за дотримання прав, точність, повноту і придатність інформації, якість і функції товарів та послуг, наданих Споживачу через мережу Інтернет іншими особами;
- 8.16. За жодних обставин ТриМоб не несе відповідальності за прямий або непрямий збиток, заподіяний Споживачу або іншій особі при використанні або неможливості використання Послуг. ТриМоб також звільняється від відповідальності за прямий або непрямий збиток, нанесений Споживачу в силу його залежності від товарів, послуг та інформації, замовлених через мережу Інтернет, зокрема, за допомогою Послуг або нанесений у результаті помилок, пропусків, перерв у роботі, видалення файлів, дефектів, затримок у роботі або передачі даних, або зміни функцій;
- 8.17. ТриМоб звільняється від відповідальності за недоставку електронних листів/повідомлень до або від Споживача в разі, коли причиною недоставки є занесення поштового серверу (ТриМоб або будь-якого іншого поштового серверу) або IP-адреси Споживача до чорного списку (Black List) з вини Споживача;
- 8.18. ТриМоб не має ніякого впливу на тих фізичних та юридичних осіб, які формують чорні списки (Black Lists) і не бере участі в вирішенні конфліктних питань та суперечок між Споживачем та вказаними особами;
- 8.19. ТриМоб залишає за собою право цілком або частково видалити або відмовити у пересиланні будь-якої інформації та матеріалів, якщо вони тим чи іншим чином пов'язані з вчиненням Споживачем будь-яких протиправних дій, зазначених у пп. 7.1.6, 7.1.8-7.1.11 цих Правил;

- 8.20. Додаткові послуги надаються за заявою Абонента за додаткову плату, якщо інше не передбачено Договором, Додатком, Додатковою угодою до нього та Тарифами.
- 8.21. Заява на замовлення/відмову від Додаткових послуг приймається лише після ідентифікації Абонента.
- 8.22. Перелік Додаткових послуг визначається технічними можливостями обладнання ТриМоб. Інформацію про зміни в умовах надання Додаткових послуг, Тарифів на них, ТриМоб оприлюднює в засобах масової інформації у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу послуг ТриМоб та/або пунктах колективного користування, на офіційному веб-сайті ТриМоб, через довідково-інформаційні, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить законодавству не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження.
- 8.23. Кожний вид платних Додаткових послуг зазначається в Рахунку окремо.
- 8.24. Умови надання Додаткових послуг визначаються Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору, цими Правилами та Тарифами.
- 8.25. ТриМоб надає послуги із перенесення абонентських номерів, надалі - ППН, а також використовує терміни в значеннях, встановлених в Порядку надання послуг із перенесення абонентських номерів, затверджених Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 31.07.2015 № 394.
- 8.26. Право на ППН мають Абоненти, які отримують телекомунікаційні послуги на умовах письмового договору про надання телекомунікаційних послуг або зареєстровані в оператора-донора відповідно до Порядку реєстрації абонентів, які отримують телекомунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі.
- 8.27. ТриМоб повинен:
  - 8.27.1 надавати Абонентам ППН у межах території України відповідно до ліцензії;
  - 8.27.2 інформувати Абонентів через засоби масової інформації, офіційний веб-сайт ТриМоб, пункти обслуговування абонентів або у будь-який інший спосіб про умови і порядок надання ППН;
  - 8.27.3 надавати Послуги на рівних та недискримінаційних умовах Абонентам у Мережі ТриМоб з власним номерним ресурсом та тим Абонентам, які перенесли свої Абонентські номери в Мережу ТриМоб;
  - 8.27.4 застосовувати обрані Абонентом Тарифні плани оператора-отримувача, доступні для підключення на момент перенесення Абонентського номера;
  - 8.27.5 забезпечувати відповідно до законодавства захист персональних даних про Абонента, отриманих при замовленні чи наданні Послуг;
  - 8.27.6 здійснювати маршрутизацію трафіка (викликів голосової телефонії, коротких текстових (SMS) повідомлень) на перенесені Абонентські номери;
  - 8.27.7 у випадку, якщо ППН потребує заміни Кінцевого обладнання, яке використовує Абонент, здійснювати інформування Абонента при отриманні від нього заяви на перенесення Абонентського номера щодо необхідних технічних характеристик Кінцевого обладнання, яке може використовуватись для отримання послуг у мережі оператора-отримувача, а також у разі можливості про тип та умови придбання такого Кінцевого обладнання.
- 8.28 Абонент, який бажає отримати ППН, звертається до ТриМоб, як оператора-отримувача, із заявою, оформленою одним з таких способів:
  - 8.28.1 в письмовому вигляді до пункту обслуговування абонентів;
  - 8.28.2 дистанційно з використанням засобів зв'язку за допомогою телефону;
  - 8.28.3 заповнення інтерактивної форми заяви на офіційному веб-сайті ТриМоб.
  - 8.28.4 Вимоги до заяви. У заяві зазначаються:
    - 8.28.4.1 Абонентський номер (номери), перенесення якого (яких) вимагається;
    - 8.28.4.2 найменування базового оператора;
    - 8.28.4.3 найменування оператора-отримувача;
    - 8.28.4.4 номер іншого телефону або адреса електронної пошти для зворотного зв'язку;

- 8.28.4.5 бажаний час перенесення Абонентського номера (номерів);
  - 8.28.4.6 обраний Тариф та/або Тарифний план у Мережі ТриМоб, як оператора-отримувача, та умови оплати;
  - 8.28.4.7 для абонентів - юридичних осіб - повне найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код згідно з Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України. Уповноважена особа абонента - юридичної особи повинна пред'явити оригінал документа, що підтверджує повноваження на здійснення перенесення Абонентського номера (номерів) такої юридичної особи.
  - 8.28.4.8 для абонентів - фізичних осіб вказується в заяві прізвище, ім'я, по - батькові, місце проживання, серію та номер паспорта або іншого документа, що посвідчує особу, на яку зареєстровано Абонентський номер.
  - 8.28.4.9 якщо Абонент планує отримувати Послуги на підставі укладеного в письмовій формі договору, то він додатково до заяви надає відомості, передбачені законодавством для укладення договору про надання телекомунікаційних послуг у письмовій формі.
- 8.29 Після отримання письмової або здійсненої дистанційно за допомогою засобів зв'язку заяви Абонента про припинення надання послуги (послуг) у зв'язку з ППН до мережі оператора-отримувача базовий оператор припиняє базове надання телекомунікаційної послуги (послуг) та нарахування Абонентної плати в момент завершення ППН.
- 8.30 ТриМоб не має права:
- 8.30.1 накладати обмеження на Абонентів щодо можливості отримання ними ППН, у тому числі за наявності невиконаних зобов'язань за договором про надання телекомунікаційних послуг з базовим оператором. При цьому отримання ППН не звільняє Абонента від обов'язку відшкодувати будь-які види заборгованості, що виникла у ході споживання послуг ТриМоб як базового оператора. У разі виникнення відповідної заборгованості ТриМоб має право вимагати її погашення до завершення перенесення номера в мережу оператора-отримувача.
  - 8.30.2 оператор-донор не має права присвоювати іншому Абоненту перенесений Абонентський номер до моменту отримання повідомлення від оператора-отримувача про вивільнення цього номера.
  - 8.30.3 після припинення надання телекомунікаційних послуг Абоненту з використанням перенесеного номера базовий оператор (крім випадку, коли базовий оператор є оператором-донором) не має права використовувати цей номер і повинен повідомити про його вивільнення оператора-донора та адміністратора не пізніше ніж через 24 (двадцять чотири) години.
- 8.31 Перед встановленням з'єднання з перенесеними Абонентськими номерами оператор-ініціатор повідомляє Абонента, що викликає, шляхом надання відповідного голосового повідомлення, про дзвінок на перенесений Абонентський номер.
- 8.32 Зобов'язання ТриМоб як оператора-отримувача:
- 8.32.1 роз'яснювати Абоненту його права та обов'язки, умови надання Послуг за обраним Тарифним планом;
  - 8.32.2 порядок, умови та вартість надання ППН, зазначаючи період часу, протягом якого не надаватимуться Послуги за відповідним Абонентським номером, та конкретний момент завершення перенесення цього номера;
  - 8.32.3 при надходженні заяви до оператора-отримувача від Абонента про отримання ППН оператор-отримувач фіксує дату та час отримання заяви та протягом 8 (восьми) робочих годин з моменту реєстрації заяви робить запит до базового оператора щодо можливості здійснення ППН за певним Абонентським номером, та повідомляє про це адміністратора. Запит оператора-отримувача

- має містити Абонентський номер і прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи або найменування юридичної особи;
- 8.32.4 базовий оператор протягом 8 (восьми) робочих годин з моменту отримання відповідного запиту від оператора-отримувача інформує оператора-отримувача про можливість надання ППН за певним Абонентським номером або про підстави для відмови в перенесенні Абонентського номера;
- 8.32.5 повідомляти Абонента про можливість надання ППН рухомого (мобільного) зв'язку - час та місце для отримання ідентифікаційної телекомунікаційної картки, у разі необхідності Кінцевого обладнання та укладення Договору. Після отримання повідомлення Абонент повинен у визначений оператором-отримувачем час і місце отримати ідентифікаційну телекомунікаційну картку, укласти Договір та за необхідності придбати Кінцеве обладнання за умови пред'явлення документа, що посвідчує фізичну особу або уповноважену особу абонента - юридичної особи, та ідентифікаційної телекомунікаційної картки, за якою він отримував телекомунікаційні послуги базового оператора, Абонентський номер якого бажає перенести. У випадку, якщо Абонент не прийшов за ідентифікаційною телекомунікаційною картою та/або не уклав Договір у визначений оператором-отримувачем строк, надання ППН призупиняється. Якщо Абонент не прийшов до оператора-отримувача протягом 30 (тридцяти) календарних днів, заява на ППН скасовується та Абонент продовжує отримувати телекомунікаційні послуги у базового оператора;
- 8.32.6 повідомляти базового оператора та Абонента про конкретний момент завершення перенесення Абонентського номера у зручний для Абонента спосіб.
- 8.33 До завершення ППН базовий оператор зобов'язаний надавати телекомунікаційні послуги Абоненту, який подав заяву ППН, недискримінаційно, за встановленими показниками якості, за Тарифами і на умовах, які були визначені Договором, укладеним з цим Абонентом.
- 8.34 ППН Абоненту надається за плату, розмір якої встановлює оператор-отримувач.
- 8.35 Абонент сплачує за ППН оператору-отримувачу під час отримання ідентифікаційної телекомунікаційної картки.
- 8.36 Порядок оплати і форма розрахунків за надання телекомунікаційних послуг після завершення ППН визначаються договором про надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства.
- 8.37 ППН відбувається протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту реєстрації заяви, за винятком випадку, коли Абонент вказує у заяві пізніший строк ППН, який не може перевищувати 30 (тридцяти) календарних днів.
- 8.38 Час, протягом якого Абонент не буде отримувати телекомунікаційні послуги за номером, який переноситься, не може перевищувати 3 (трьох) годин.
- 8.39 Абоненту відмовляється у ППН у наступних випадках:
- 8.39.1 Абонент отримує телекомунікаційні послуги знеособлено;
- 8.39.2 право користування Абонентським номером, на перенесення якого подана заява, належить іншій особі, або якщо на підставах, визначених законодавством, за цим номером припинено надання Послуг Абоненту, який заявляє про бажання його перенести;
- 8.39.3 Абонент, який бажає перенести номер, під час перенесення Абонентського номера подав заяву про перенесення цього самого Абонентського номера іншому оператору-отримувачу;
- 8.39.4 після останнього перенесення Абонентського номера не минуло 30 (тридцяти) календарних днів;
- 8.39.5 Абонентом у заяві про перенесення Абонентського номера зазначено неповні та/або недостовірні дані;

- 8.39.6 оператор-отримувач не здійснює діяльність в населеному пункті, у якому Абонент планує отримувати Послуги з використанням перенесеного Абонентського номера;
- 8.40 З метою усунення можливих непорозумінь Абоненту, який обслуговується в Мережі ТриМоб, як базового оператора, на підставі письмового договору, необхідно:
- 8.40.1 особисто з'явитися у пункти обслуговування абонентів, що мають можливість обслуговувати абонентів, які звертаються саме з цим питанням (деталі – на офіційному веб-сайті ТриМоб) та розірвати такий письмовий договір до завершення ініційованого ним перенесення свого телефонного номеру до іншої мережі;
- 8.40.2 у разі наявної заборгованості за надані ТриМоб Послуги, погасити у повному обсязі наявну заборгованість за спожиті ним телекомунікаційні послуги.
- 8.41 Абонент має право відмовитись від поданої ним заяви про перенесення Абонентського номера, повідомивши про це оператора-отримувача в такий самий спосіб, яким подавав заяву, у строк, що не перевищує половину строку на здійснення перенесення Абонентського номера.

## **9 Порядок розрахунків за надані Послуги**

- 9.27 Послуги надаються за встановленими ТриМоб Тарифами (Тарифними планами);
- 9.28 Розрахунки за Послуги здійснюються на умовах Попередньої оплати, якщо інше не встановлене Тарифами, Договором, Додатками та Додатковими угодами до нього;
- 9.29 Обов'язковий платіж (абонентна плата) в межах обраного Тарифного плану за Розрахунковий період нараховується ТриМоб після закінчення Розрахункового періоду, зазначається у Рахунку за надані Послуги та сплачується Контрактним Абонентом у терміни, передбачені Договором та Правилами. Вартість використаних Послуг, що перевищують Обов'язковий платіж (абонентну плату) оплачується Контрактним абонентом в поточному місяці в порядку та на умовах, що визначені укладеним Договором, Додатковими Угодами та Додатками до Договору та цими Правилами та зазначається у Рахунку за надані Послуги;
- 9.30 Вартість використаних Послуг, в тому числі в межах Обов'язкового платежу (абонентної плати), передбаченого обраним Тарифним планом, сплачуються Неконтрактним абонентом на майбутній розрахунковий період авансом, в порядку та на умовах, що визначені Правилами та Тарифами. Для отримання інформації про зміст, обсяг, вартість та інших відомостей про надані Послуги Неконтрактний Абонент повинен зареєструватися в Особистому кабінеті;
- 9.31 Абонент оплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначеному чинним законодавством України, включаючи податок на додану вартість та збір до Пенсійного фонду;
- 9.32 В разі, коли надання Послуг Контрактному Абоненту розпочинається не з початку розрахункового періоду, Обов'язковий платіж (абонентна плата) перераховується пропорційно дням, які залишились до кінця Розрахункового періоду;
- 9.33 При припиненні дії Договору Початковий платіж, сплачений при підключенні, поверненню не підлягає;
- 9.34 Списання ТриМоб частки невикористаних коштів з Особового рахунка Абонента, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків закінчення строку позовної давності щодо таких коштів, а також коштів, що залишилися на Особовому рахунку Абонента, який обслуговується знеособлено (анонімно), у разі, коли Абонент не звернувся за поверненням невикористаних коштів у встановлений Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, строк та надсилання благодійного телекомунікаційного повідомлення.
- 9.35 Сплачений Абонентом аванс зараховується ТриМоб на Особовий рахунок,

- визначений в системі розрахунків ТриМоб та використовується на оплату Послуг отриманих Абонентом в поточному періоді, що перевищують Обов'язковий платіж (абонентну плату);
- 9.36 Оплата Абонентом Послуг може здійснюватись на підставі виставлених ТриМоб Рахунків (або без таких), за допомогою Телекомунікаційних карт (ваучерів), шляхом перерахування коштів на рахунок ТриМоб, або у інший спосіб, що передбачений умовами укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до нього. У разі використання Абонентом безготівкової системи оплати за Послуги, він зобов'язаний у платіжному дорученні (в призначенні платежу) вказати прізвище (назву юридичної особи), Абонентський номер та свій Особовий рахунок;
- 9.37 ТриМоб, якщо інше не передбачено умовами Договору, Додатками та/або Додатковими угодами до нього, щомісяця до 10 (десятого) числа надає Контрактному Абоненту Рахунок за минулий розрахунковий період, який Контрактний Абонент повинен сплатити не пізніше 20 (двадцятого) числа (включно) поточного місяця. За вибором Контрактного Абонента Рахунок може надаватися шляхом його надсилання на Електронну адресу Контрактного Абонента, шляхом його отримання на офіційному веб-сайті ТриМоб або в інший спосіб, визначений Договором. Для отримання Рахунка на офіційному веб-сайті ТриМоб Контрактному Абоненту необхідно зареєструватися в Особистому кабінеті. Спосіб та умови надання Рахунка можуть бути змінені шляхом звернення Контрактного Абонента за телефонами Довідково-Інформаційного Контакт-центру або подання ним письмової заяви. Неотримання Рахунка не звільняє Контрактного Абонента від зобов'язань щодо оплати Послуг. ТриМоб не несе відповідальності за неотримання або за несвоєчасне отримання Рахунка, що сталося не з вини ТриМоб. У разі неотримання Рахунка Контрактний Абонент повинен звернутися до ТриМоб за телефонами Довідково-Інформаційного Контакт-центру (0 800 50 11 88, 1188) або зареєструватися в Особистому кабінеті на офіційному веб-сайті ТриМоб, для отримання інформації про належну до сплати суму. За особистим зверненням Абонента з урахуванням технічної можливості обладнання мережі ТриМоб нарахована до сплати сума за надані Послуги може бути безкоштовно розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого Абонент має претензії, із зазначенням номера на який здійснювався виклик, виду Послуг, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих Послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку;
- 9.38 Тимчасове обмеження надання Послуг, Скорочення переліку Послуг та/або Припинення надання Послуг не звільняє Абонента від обов'язку оплати Послуг відповідно до Договору, діючих на момент оплати Тарифів та Правил;
- 9.39 У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг підлягає оплаті Абонентом в повному обсязі, але не менше Обов'язкового платежу (абонентної плати) відповідного Розрахункового періоду, в якому відбулось припинення надання Послуг;
- 9.40 У разі несплати отриманих Послуг у встановлений строк на Кінцеве обладнання Абонента, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, надсилається повідомлення про кінцевий строк оплати. ТриМоб має право скоротити перелік Послуг відповідно до вимог чинного законодавства України, цих Правил;
- 9.41 Якщо протягом 10 (десяти) календарних днів після закінчення кінцевого строку для оплати заборгованості за надані Послуги не надійшло підтвердження про оплату, ТриМоб має право припинити дію Договору та надання Послуг, при цьому Абонентський номер не зберігається та не відновлюється;
- 9.42 Припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати боргу, штрафних санкцій та пені, індексу інфляції, 3% річних у відповідності до Договору та Додаткових угод до нього;
- 9.43 Відновлення надання Послуг після Скорочення переліку Послуг або тимчасового обмеження надання Послуг відбувається не пізніше двох робочих днів після

- фактичного зарахування коштів на Особовий рахунок Абонента;
- 9.44 У випадках Скорочення переліку Послуг, в тому числі з підстав передбачених п. 10.3 цих Правил, або тимчасового обмеження надання Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Обов'язковий платіж (абонентна плата) сплачується у повному обсязі;
- 9.45 Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в Розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників технічних засобів, що належать ТриМоб, виміру тривалості, обсягу та Тарифу на кожен окрему Послугу, а також відповідно до інформації, наданої роумінг-партнерами, у випадку користування Абонентом Послугами роумінгу. Вартість наданих Послуг роумінгу може бути включена до кожного Розрахункового періоду, що настає за періодом фактичного надання таких послуг, але не пізніше трьох Розрахункових періодів після їх надання;
- 9.46 Оплата Послуг Контрактним Абонентом за допомогою Телекомунікаційних карт (ваучерів) відображається на Особовому рахунку як платежі Абонента. Податкова накладна на зазначені платежі ТриМоб не надається;
- 9.47 Кожному Абоненту відкривається один Особовий рахунок у системі розрахунків ТриМоб, за яким ведеться облік розрахунків за надані Послуги за всіма зареєстрованими номерами Абонента. За заявою Абонента – юридичної особи можливе відкриття декількох Особових рахунків у системі розрахунків ТриМоб, за якими ведеться облік розрахунків за надані Послуги, за умови укладення декількох договорів про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку;
- 9.48 При зміні за бажанням Контрактного Абонента Тарифного плану, така зміна застосовується з початку наступного Розрахункового періоду, якщо Сторонами не погоджено інше. Вартість зміни Тарифного плану визначається Тарифами ТриМоб;
- 9.49 Для реєстрації в Особистому кабінеті Абонент має заповнити необхідні поля у вікні реєстрації на офіційному веб-сайті ТриМоб та ввести код підтвердження реєстрації, який автоматично надсилається на вказаний під час реєстрації активований Абонентський номер. В подальшому для доступу до Особистого кабінету Абонент має використовувати зазначені при реєстрації Абонентський номер та пароль доступу. Абонент сам несе відповідальність за збереження інформації, необхідної для доступу до Особистого кабінету;
- 9.24. Зважаючи на можливу вразливість систем доставки електронних повідомлень, інформація, що міститься в Рахунку може стати доступною особам, що не мають права на її отримання. У такому випадку ТриМоб не несе відповідальності за можливе розкриття конфіденційної інформації Абонента у разі протиправного проникнення зловмисниками до поштової скриньки електронної пошти Абонента, перехоплення електронних повідомлень в процесі доставки, а також у інших випадках отримання зловмисниками доступу до конфіденційної інформації Абонента.
- 9.25. У випадку перерахування ТриМоб коштів на цілі благодійної діяльності, зібраних публічним збором благодійних пожертв з використанням благодійного телекомунікаційного повідомлення, зменшується аванс Абонента за телекомунікаційні послуги. Відповідна сума коштів списується з Особового рахунка Абонента;

## **10 Порядок Скорочення переліку Послуг та тимчасового обмеження надання Послуг**

- 10.27 Скорочення переліку Послуг, тимчасове обмеження надання Послуг може відбуватися з ініціативи ТриМоб у відповідності до умов, визначених чинним законодавством України, укладеним Договором та/або Додатковою угодою, цими Правилами або за письмовою заявою Абонента.
- 10.28 ТриМоб має право тимчасово обмежити надання Послуг з власної ініціативи в разі:
- 10.28.1 Виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових

- ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг.
- 10.28.2 Виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства України. Про тимчасове обмеження надання Послуг в такому випадку Абонент попереджається одним із способів, зазначених в цих Правилах.
- 10.29 ТриМоб має право з власної ініціативи скоротити перелік Послуг, які надаються ТриМоб, до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений Договором та законодавством, у наступних випадках:
- 10.3.1. Абонент з будь-яких причин, в тому числі з причини неотримання Рахунків, не оплачує Обов'язковий платіж (абонентну плату) в визначений термін у відповідності з умовами укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до Договору, та/або не має на своєму Особовому рахунку коштів;
- 10.3.2. Абонент має заборгованість перед ТриМоб за надані Послуги або вартість наданих Послуг перевищує суму Кредитного ліміту на Особовому рахунку;
- 10.3.3. Встановлено факт розсилання Абонентом Спаму та/або здійснення Зловмисних викликів (на строк, визначений Договором);
- 10.3.4. Досягнення граничної суми коштів, визначеної Договором.
- 10.3.5. Виявлення Несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж ТриМоб або технічних засобів телекомунікацій провайдера;
- 10.3.6. Виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг;
- 10.3.7. Виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- 10.30 Після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг, надання яких скорочено, ТриМоб протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання Послуг;
- 10.31 Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може особисто повідомити службі розрахунків про проведену оплату із зазначенням місця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа.
- 10.32 За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, оплата Послуг нараховується в повному обсязі;
- 10.33 У разі Скорочення переліку Послуг у випадках, передбачених підпунктами 10.3.6. і 10.3.7. цих Правил Абонентна плата не нараховується.
- 10.34 У разі Скорочення переліку Послуг згідно з підпунктами 10.3.3. і 10.3.5. цих Правил відновлення надання Послуг Абоненту, який отримує послуги знеособлено (анонімно) без укладення письмового Договору, здійснюється на підставі його письмової заяви за умови реєстрації Абонента ТриМоб відповідно до частини другої статті 32 Закону України "Про телекомунікації".
- 10.35 У разі Скорочення переліку Послуг за заявою Абонента та згідно з підпунктами 10.3.1. – 10.3.5., 10.3.7. цього пункту Абонентові надається можливість доступу до служб екстреної допомоги.
- 10.36 ТриМоб забороняється з власної ініціативи здійснювати Скорочення переліку Послуг або припинення їх надання з підстав, не передбачених Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, іншими актами законодавства та цими Правилами.
- 10.37 За власним бажанням Абонент може ініціювати Скорочення переліку Послуг тільки на підставі письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника відповідно до цих Правил, інших актів законодавства. У заяві про скорочення переліку Послуг Абонент вказує Послуги, надання яких необхідно скоротити та строк, протягом якого зазначені Послуги не будуть надаватися, але не



більш як на один рік. Скорочення переліку Послуг відбувається протягом 7 календарних днів з дати надходження заяви до ТриМоб, якщо Абонент не зазначив іншої більш пізньої дати.

- 10.38 Відновлення надання Послуг, які було скорочено за заявою Абонента, проводиться на підставі письмової заяви поданої Абонентом особисто, або його уповноваженою особою, та за умови наявності коштів в достатньому обсязі на Особовому рахунку Абонента.
- 10.39 За відновлення надання Послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

## **11. Порядок припинення надання Послуг (послуги)**

- 11.1. Припинення надання Послуг (послуги) може здійснюватися ТриМоб у разі припинення відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох Послуг, замовлених Абонентом. В окремих випадках, передбачених законодавством України, припинення надання Послуг може здійснюватися ТриМоб при наявності акту про порушення Споживачем вимог підпунктів 2 - 5, 5<sup>1</sup>, 13 і 14 пункту 36 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295.
- 11.2. Ініціатива припинення дії Договору може надходити як зі сторони ТриМоб, так й зі сторони Абонента за наявності підстав, наведених в Договорі, Додатках та Додаткових угодах до нього, цих Правилах та відповідно до законодавства України;
- 11.3. ТриМоб має право відмовити в подальшому наданні Послуг за Договором, Додатками та/або Додатковими угодами та припинити в односторонньому порядку дію Договору у наступних випадках:
- 11.3.1. Якщо Абонент порушує вимоги, що встановлені цими Правилами, Договором, Додатками та/або Додатковими угодами до нього або законодавством України;
- 11.3.2. Якщо протягом десяти днів після закінчення кінцевого строку для сплати заборгованості за надані телекомунікаційні Послуги, зазначеного в повідомленні про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату заборгованості Абонентом;
- 11.3.3. Якщо протягом визначеного Договором строку Неконтрактний Абонент не користувався Послугами, на які не нараховується Обов'язковий платіж (абонентна плата) та які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційної мережі ТриМоб, про що ТриМоб попереджає Абонента не менше ніж за десять календарних днів.
- 11.3.4. Якщо Абонент використовує Кінцеве обладнання, що не має документа про підтвердження відповідності;
- 11.3.5. Якщо є незаперечні докази того, що Абонент використовує Кінцеве обладнання на комерційній основі для надання Послуг третім особам;
- 11.3.6. Якщо є незаперечні докази того, що Абонент незаконно заволодів та використав код поповнення рахунку, Телекомунікаційну картку іншого Споживача;
- 11.3.7. Якщо є незаперечні докази того, що Абонент сфальсифікував свої мережеві ідентифікатори або використовував неіснуючі мережеві ідентифікатори, або такі, що належать іншим особам або здійснив підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання, та/або перепрограмування ідентифікаційних карток;
- 11.3.8. Якщо є незаперечні докази того, що Абонент здійснював зловмисні виклики, замовляв, пропонував розсилання або розповсюджував Спам;
- 11.3.9. Припинення ТриМоб діяльності з надання Послуг, за умови попередження НКРЗІ і Споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення;

- 11.3.10. Якщо особа, що підписала Договір, Додаток та/або Додаткову угоду до Договору, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору ТриМоб не було повідомлено;
- 11.3.11. Якщо щодо Контрактного Абонента порушено справу про банкрутство або почато процедуру ліквідації чи реорганізації.
- 11.4. Припинення дії Договору або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг замовлених Абонентом з ініціативи Абонента відбувається на підставі його письмової заяви, поданої ним особисто або через уповноваженого представника;
- 11.5. У разі припинення дії Договору невикористану частку внесеного авансу, за виключенням розміру щомісячного Обов'язкового платежу (абонентної плати), ТриМоб повертає за письмовою заявою Абонента шляхом перерахування його на банківський рахунок Абонента через банківську установу визначену Оператором або в інший спосіб, стосовно якого Сторонами буде досягнута згода;
- 11.6. ТриМоб зобов'язаний здійснити остаточний розрахунок зі Споживачем в строк не більш, ніж тридцять календарних днів з моменту отримання письмової заяви Абонента, крім розрахунків за послуги міжнародного роумінгу, щодо яких остаточний розрахунок зі Споживачем проводиться в строк не більш, ніж три календарних місяця з моменту звернення Абонента;
- 11.7. Якщо Абонент ініціює припинення дії Договору до закінчення мінімального терміну дії Договору, який встановлено Додатковими угодами до нього тощо (наприклад, підключення до мережі було здійснено за акційними умовами), Абонент зобов'язаний сплатити ТриМоб штрафні санкції або додаткові послуги, які можуть бути передбачені відповідним Договором, Додатками або Додатковими угодами до нього;
- 11.8. У разі втрати Абонентом дієздатності, або смерті Абонента, дія Договору може бути припинена уповноваженими на те особами за умови отримання ТриМоб належним чином засвідченої копії довідки про втрату дієздатності або свідоцтва про смерть Абонента. Залишки внесеного авансу, за виключенням Обов'язкового платежу (абонентної плати), з Особового рахунку Абонента можуть бути повернені спадкоємцям або уповноваженим на це особам. правонаступники Абонента приймають на себе зобов'язання по Договору та Правилам та несуть відповідальність щодо користування Послугами тощо, якщо надалі фактично їх отримують та не виявляють письмового бажання припинити дію Договору;
- 11.9. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсною або закінчення терміну дії ліцензії ТриМоб на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом.

## **12. Відповідальність Сторін та відшкодування збитків**

- 12.1. У разі порушення законодавства України про телекомунікації, вимог цих Правил, та укладеного Договору, Додатку та/або Додаткової угоди, Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.
- 12.2. Претензії Абонентів щодо розрахунків, якості наданих Послуг тощо, приймаються до розгляду, якщо вони надійшли в межах строку позовної давності та розглядаються протягом місяця з моменту їх надходження. Заяви Абонентів з питань надання Послуг розглядаються у строки та порядку встановлених Законом України «Про звернення громадян».
- 12.3. ТриМоб не несе відповідальність за зміст інформації, що передається Споживачем або надходить йому, а також за роботу Кінцевого обладнання, що використовується Споживачем.

### 13. Інші умови

- 13.1. Споживач, користуючись Послугами, повинен мати на увазі, що Кінцеве обладнання стандарту UMTS виконує роль приймача та передавача радіосигналів малої потужності, а тому може спричинити небажані та небезпечні наслідки (збої в роботі обладнання в лікувальних закладах, на борту літаків, у місцях з потенційно вибухонебезпечною атмосферою тощо);
- 13.2. ТриМоб не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі ТриМоб, та які знаходяться поза контролем ТриМоб (природні та погодні умови, радіо завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час), які можуть негативно впливати на наявність та потужність радіосигналів, що передаються обладнанням ТриМоб;
- 13.3. Всі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, Правилами та чинним законодавством вважаються виконаними ТриМоб належним чином, якщо Абонент був повідомлений письмово або через засоби масової інформації, офіційний веб-сайт ТриМоб, за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти, в тому числі з використанням можливостей Послуг, що надаються за цим Договором, або в інший спосіб, визначений ТриМоб;
- 13.4. Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Сторонами, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди між Сторонами спори вирішуватимуться у порядку встановленому законодавством України;
- 13.5. Уклавши Договір, Споживач підтверджує, що він є проінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним, і що таке користування здійснюється на власний ризик Споживача. Зокрема, Споживач усвідомлює, що під час роботи у всесвітній мережі Інтернет до його Кінцевого обладнання (персонального комп'ютеру) можуть бути занесені програми-віруси, які ініціюють поза його бажанням міжнародні дзвінки або іншим чином втручаються у роботу його Кінцевого обладнання, що матиме негативні наслідки для майна Споживача, у тому числі у вигляді додаткових грошових зобов'язань. Для запобігання програмам-вірусам Споживач самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики роботи в мережі Інтернет.

### 14. Контакти ТриМоб.

Товариство з обмеженою відповідальністю «ТриМоб»

Код ЄДРПОУ 37815221

Телефони Довідково-Інформаційного Контакт-центру:

0 800 50 11 88, 1188 (цілодобово)

Офіційний веб-сайт ТОВ «ТриМоб»: [3mob.ua](http://3mob.ua)

Адреса для надсилання скарг: 01042, м. Київ, вулиця Джона Маккейна, 40