

# УНІВЕРСАЛЬНИЙ ПОРЯДОК НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ТОВ «ВЕЛТОН.ТЕЛЕКОМ»

## Загальні положення

**1.1.** ТОВ "ВЕЛТОН.ТЕЛЕКОМ" включене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за № 850 (далі – Компанія) надає універсальні комунікаційні послуги у відповідності до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012р. №29 та інших нормативно-правових актів України.

**1.2.** Універсальний порядок визначає основні правила та умови надання ТОВ «ВЕЛТОН.ТЕЛЕКОМ» (далі – Компанія) електронних комунікаційних послуг (далі – Послуги), та послуг, пов'язаних технологічно з електронними комунікаційними послугами, встановлює загальні положення надання Компанією та отримання Абонентами Послуг, права та обов'язки Сторін, порядок укладання, зміни, припинення дії Договору та/або Додатка(ів) до Договору, та/або Додаткової(-их) угоди до Договору, подальшого абонентського обслуговування, регулюють відносини між Компанією та Абонентом, порядок розрахунків, відповідальність сторін тощо.

**1.3.** Компанія надає електронні комунікаційні послуги через УТМК згідно з затвердженими тарифами та Універсальним Порядком, розміщеним на сайті Компанії. Компанія має право змінювати тарифи та Універсальний Порядок. Всі зміни доводяться до відома Абонентів шляхом розміщення у куточках споживачів у Центрах обслуговування абонентів та на офіційному веб-сайті Компанії: <https://www.velton.ua> не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін. При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючого порядку надання електронних комунікаційних послуг та тарифів, оприлюднених відповідно до законодавства. Цей Порядок надається в паперовому вигляді лише на вимогу Абонента.

**1.4.** При незгоді з будь-якими змінами до умов Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів, в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання електронних комунікаційних послуг. Якщо Абонент після вступу в дію змін продовжує замовляти електронні комунікаційні послуги, збільшувати та/або зменшувати їх перелік, змінювати Тарифний план та/або продовжують користуватися електронними комунікаційними послугами Компанії, а також сплачують рахунки за надані електронні комунікаційні послуги цим самим підтверджують про ознайомлення та надання згоди зі змінами і беруть зобов'язання щодо виконання умов укладеного Договору та цього Універсального Порядку.

**1.5.** Універсальний Порядок надання електронних комунікаційних послуг є складовою частиною укладеного між Компанією та Абонентом Договору. Підпис Абонента на Договорі свідчить про те, що Абонент ознайомлен та згоден з Універсальним Порядком та умовами надання Послуг, а також бере зобов'язання щодо виконання укладеного Договору.

## 2. Терміни та визначення

У цьому Універсальному Порядку, Договорі, Додатках та Додаткових угодах до Договору терміни та визначення вживаються у наступному значенні:

**Абонент** – кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах Договору, укладеного з Компанією.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати Компанія для Абонента за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання.

**Абонентська проводка** – частина абонентської лінії зв'язку від кінцевого обладнання Абонента до кінцевих пристроїв розподільчої частини абонентської лінії (розподільчої коробки, оптичного боксу тощо).

**Автоматизована система розрахунків за послуги (білінгова система)** - сукупність технічних і

програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів тощо.

**Договір** – правочин про надання та отримання електронних комунікаційних послуг, укладений між Абонентом та Компанією у письмовій формі, за яким Компанія зобов'язується за Замовленням Абонента надавати послуги, а Абонент зобов'язується оплачувати ці Послуги.

**Додаткова угода** – невід'ємна частина Договору, яка укладається у тій же формі, що й Договір. Додаткові угоди можуть доповнювати, змінювати та/або скасовувати окремі положення основного Договору.

**Додаток** – це невід'ємна частина Договору, який/яка є доповненням до основного документу (Замовлення послуг, тощо).

**Замовлення на Послуги (Замовлення)** – документ, що складається та підписується Абонентом та Компанією у вигляді Додатків № 1...№ n. до Договору, та який визначає: вид послуг, надання яких замовляється Абонентом, технічні характеристики послуг, а також містить і інші положення.

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Компанії (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

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

**Особовий рахунок Абонента** – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків Компанії на підставі укладеного Договору на якому нараховується плата за Послуги на фіксуються платежі Абонента.

**Обладнання (частина УТМК)** – електронне комунікаційне обладнання Оператора, яке у разі необхідності встановлюється Оператором для Абонента та передається Абоненту за Актом приймання-передачі.

**Наступна оплата** – здійснення Абонентом розрахунків за отримані електронні комунікаційні послуги, надані Компанією, після закінчення розрахункового періоду.

**Персональний Код (ПК)** – використовується для реєстрації на сайті самообслуговування Компанії <https://my.velton.ua>.

**Послуги** – електронні комунікаційні послуги, які надаються Компанією на підставі укладеного Договору з Абонентом, та визначені в Замовлені(нях) на послуги.

**Припинення надання Послуг** – остаточне припинення Компанією надання Абоненту однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії чи зміни умов Договору в частині скорочення переліку послуг, а також у випадках, встановлених чинним законодавством України.

**Припинення дії Договору** – припинення прав та обов'язків сторін за Договором щодо надання та отримання Послуг у порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цим Універсальним Порядком.

**Розрахунковий період** – період з першого до останнього числа (включно) календарного місяця.

**Розрахункові документи** – рахунки та/або рахунки-акти, рахунки для разових оплат акти для разових оплат, акти звірки, що надаються Абонентам Компанією, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості, передбачені законодавством.

**Скорочення переліку послуг** – зупинення надання Компанією послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених цими Умовами, умовами Договору та чинним законодавством України із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абонентові.

**Тарифи** – запропонована Абоненту Компанії електронних комунікаційних послуг пропозиція, щодо вартості, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних послуг;

**Точки демаркації** – точки розмежування відповідальності Оператора і Абонента при наданні послуг, які встановлюються в Замовленні(нях) на послуги.

**Веб-сайт Компанії** – WWW-сервер Компанії, на якому знаходиться вся необхідна інформація для використання Послуги. WEB-сайт Компанії розміщений та доступний в мережі Інтернет за адресою: <http://velton.ua>.

**Особистий кабінет** – web-сторінка на веб-сайті Компанії, що містить статистичну інформацію про Послуги, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Доступ в Особистий кабінет здійснюється за Персональним Кодом (ПК) за адресою: <https://my.velton.ua>.

**Статична IP адреса** — це призначена на постійній основі адреса пристрою в комп'ютерній мережі. Даний тип адреси означає, що вона не змінює своє значення протягом часу, і дана адреса завжди ідентифікує один і той же пристрій, котрому вона була призначена початково.

**Динамічна IP адреса** — це ідентифікатор пристрою в комп'ютерній мережі провайдера, що виділяється пристрою динамічно за DHCP (протоколом динамічної конфігурації хосту).

Інші терміни та визначення вживаються в цьому Універсальному Порядку відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та інших чинних законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів України.

### **3. Порядок укладання Договорів**

**3.1.** Послуги надаються на підставі укладеного Договору та замовлених Абонентом Послуг. Договір укладається за умови наявності технічної можливості підключення, відсутності заборгованості споживача перед Компанією та згоди з цим Універсальним Порядком на строк з чітко зазначеною датою початку дії Договору та строками припинення, або до настання певної події (отримання однією із Сторін письмової заяви про припинення дії Договору та / або про відмову від отримання Послуг, тощо).

**3.2.** Для підключення Абоненту Послуги, останній повинен звернутися до Компанії наступним чином:

- через сайт Компанії [www.velton.ua](http://www.velton.ua);
- у Центр обробки викликів за телефоном 0 800 10 00 10 (цілодобово, дзвінки безкоштовні);
- до Центру обслуговування абонентів Компанії ;
- до комерційного агента Компанії.

**3.3.** Компанія перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги протягом однієї доби з моменту отримання заяви Абонента та повідомляє Абонента про результати перевірки.

**3.4.** За наявності технічної можливості надання Послуги представник Компанії та Абонент укладають Договір на підключення до Універсальної мережі електронних комунікацій Компанії та надання послуг.

**3.5.** Юридичні особи (в тому числі фізичні особи – підприємці, бюджетні організації) для укладання Договору надають такі документи:

- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому здійснюється підключення для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;
- згоду орендодавця на прокладення електронних комунікацій та підключення Послуг орендареві (у разі потреби);
- витяг з реєстру платників ПДВ;
- відомості про банківські реквізити;
- документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчену копію рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності та/або копію довіреності);
- представництво, філія та інші відокремлені підрозділи – довідки (відомості)/витяги про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України/Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де необхідно вказати право керівника такого суб'єкта на укладання такого виду договору, та довіреність головного підприємства на право укладання договору;
- бюджетні підприємства, установи, організації додатково до зазначених документів – довідку фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів;
- копію статуту чи витяг з нього (який повинен включати титульну сторінку та наступні розділи: загальні положення, предмет та ціль діяльності, орган управління (його компетенція), припинення

діяльності);

- посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо, при укладенні Договору – довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору.

**3.6.** Фізичні особи для укладення Договору надають такі документи:

- паспорт громадянина України або ID паспорт з інформацією про реєстрацію місця проживання за зазначеною в заяві адресою, або договір оренди (найму) з письмовою згодою власника квартири/приміщення;

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

- у разі потреби, документ, що підтверджує наявність пільг (паспорт громадянина в такому випадку повинен бути з інформацією про реєстрацію місця проживання за адресою підключення), встановлені законодавством пільги надаються з дня звернення Абонента та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги. Пільги надаються згідно з чинним законодавством.;

- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

**3.7.** Особа, яка укладає Договір від імені Абонента, повинна надати оригінал нотаріально оформленої довіреності на укладання такого виду Договору, оригінал свого паспорта, копію паспорта Абонента.

**3.8.** При укладанні Договору Абонент повинен також надати інформацію про номер контактної телефону та e-mail. Абонент самостійно несе відповідальність за своєчасне надання достовірної інформації та слідкує за її актуальністю. Абонент погоджується, що наданий ним при укладанні Договору e-mail є його ідентифікатором та все листування, яке може здійснюватися відповідно до умов Договору, Універсального Порядку та вимог законодавства, з/на e-mail Абонента вважається офіційним листуванням.

**3.9.** При укладанні Договору Абоненту надається картка з ПК для реєстрації на сайті самообслуговування Компанії <https://my.velton.ua>.

**3.10.** Укладаючи Договір, Абонент погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору та всіх додатків, що є невід'ємною частиною Договору, тарифними планами Компанії, організаційними та технічними умовами надання послуг, які розміщені на офіційному сайті та підлягають зміні в порядку і на умовах визначених чинним законодавством.

**3.11.** Підписанням Договору Абонент підтверджує, що він ознайомлений з Положеннями, які розміщені на сайті Компанії, актів законодавства у сфері електронних комунікацій, а саме, з Законом України «Про електронні комунікації» від 16.12.2020р.. №1089-ІХ, Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012р. №295 та іншими нормативно-правовими актами. У разі зміни законодавства у сфері телекомунікацій відносно порядку надання та отримання електронних комунікаційних послуг, положення Договору будуть діяти тільки в частині, що не суперечить діючому законодавству. Недійсність окремих положень Договору або Універсального Порядку не тягне недійсність цих документів у цілому. Підписанням Договору абонент також підтверджує достовірність особистих даних, зазначених у Договорі та Додатку (-ах) до нього, у тому числі контактної інформації (телефон, E-mail, тощо). Про будь-які зміни особистих даних (у тому числі контактної інформації) абонент повинен письмово повідомляти Компанію протягом 10 (десяти) календарних днів.

**3.12.** Підписанням Договору абонент:

– надає згоду на обробку та використання Компанією його персональних даних, а саме на вчинення будь-яких дій, які пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (розповсюдженням,

реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням будь-яких відомостей про абонента відповідно до умов Договору та внутрішньої документації Компанії;

– надає згоду на обробку Компанією у базах персональних даних Компанії таких категорій своїх персональних даних: ПІБ, адреси проживання, дати народження, паспортних даних, податкового номера, контактів: (телефон, E-mail, інші засоби зв'язку), а також інших даних, які надані абонентом при укладанні Договору (зазначені в ньому та/або містилися у копіях наданих абонентом документів) або надання яких передбачено чинним законодавством України, якщо їх обробка необхідна для цілей такої обробки згідно Договору, Універсального Порядку та норм чинного законодавства України;

– зобов'язується при зміні своїх персональних даних у десятиденний строк надавати Компанії уточнену інформацію та подавати відповідні документи для внесення уточнених персональних даних до баз персональних даних Компанії;

– засвідчує, що погоджується з тим, що Компанія має право будь-яким способом надавати доступ до персональних даних абонента або передавати його персональні дані третім особам без його згоди та без повідомлення його, якщо такий доступ, передача є необхідними для здійснення Компанією своєї господарської діяльності або виконання Компанією умов Договору та пов'язаних з ним договорів, у тому числі договорів факторингу;

– засвідчує, що погоджується з тим, що у разі непогашення чи несвоєчасного погашення заборгованості за надані відповідно до Договору послуги, інформація стосовно нього (включаючи персональні дані абонента) та стану розрахунків за Договором може бути надана третім особам, яких Компанія має право інформувати про наявність та розмір боргу абонента, а також використана з метою формування реєстру боржників, а також погоджується з тим, що Компанія має право передавати свої права та зобов'язання за Договором третім особам без додаткової згоди на це абонента;

– засвідчує, що йому повідомлено (без додаткового письмового повідомлення) про включення його персональних даних до баз персональних даних Компанії, його права відповідно до законодавства про захист персональних даних, мету збору, мету та засоби обробки його персональних даних, бази персональних даних, у яких будуть оброблятися його дані, категорії таких персональних даних, підстави і умови передання даних абонента третім особам відповідно до наданої абонентом згоди, а також про те, що його персональні дані передаються у відповідні структурні підрозділи Компанії відповідно до мети обробки;

– підтверджує, що він ознайомлений із положеннями Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010р. №2297-VI, розміщеного на сайті Компанії.

**3.13.** Персональні дані абонента обробляються з метою забезпечення реалізації відносин у сфері електронних комунікаційних послуг (у тому числі ведення обліку абонентів, наданих їм електронних комунікаційних послуг та здійснення розрахунків за послуги).

**3.14.** Персональні дані абонента можуть оброблятися:

– на підставі згоди абонента або відповідно до закону;

– як у формі автоматизованих систем обробки даних, так і у формі картотек персональних даних.

**3.15.** Знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору.

**3.16.** Згода на обробку та поширення персональних даних надається на невизначений строк, але не більший, ніж це необхідно для цілей такої обробки та поширення даних, відповідно до чинного законодавства та предмету діяльності Компанії.

**3.17.** Пункти 3.12. – 3.16. застосовуються виключно до абонентів – фізичних осіб, фізичних осіб – підприємців.

#### **4. Підключення до УТМК**

**4.1.** Роботи з підключення являють собою проведення абонентської лінії від технічного майданчику Компанії до Кінцевого обладнання Абонента.

**4.2.** Представник Компанії узгоджує з Абонентом дату та час підключенні до УТМК та виконує таке підключення протягом 7 (семи) календарних днів з моменту укладання Договору.

**4.3.** При підключенні Абоненту необхідно мати наступні документи (оригінали) та на вимогу надати їх представнику Компанії:

**4.3.1.** для фізичної особи документи, зазначені у п.п.3.6:

- паспорт/ID паспорт;
- довідку про присвоєння ідентифікаційного коду;
- документ, який підтверджує право власності на приміщення, де відбуватиметься підключення до УТМК;
- дозвіл об'єднання співвласників многоквартирного будинку, житлово-будівельного кооперативу або інших організацій на прокладку УТМК за затвердженою Компанією формою (при необхідності);

**4.3.2.** для юридичної особи:

- документ, що підтверджує право власності на приміщення (або договір оренди) за адресою, де відбуватиметься підключення до УТМК.

**4.4.** Перед початком проведення робіт по підключенню до УТМК представник Компанії перевіряє дані, надані Абонентом для укладання Договору. У разі невідповідності наданих даних представник Компанії має право відмовити у підключенні до УТМК.

**4.5.** Після перевірки документів представник Компанії виконує роботи по підключенню до УТМК (прокладення ліній зв'язку до приміщення та в приміщенні абонента, при цьому встановлення кінцевого обладнання проводиться на відстані не більше 5 (п'яти) метрів від вхідних дверей). Після цього представник Компанії на тестовому обладнанні Компанії демонструє замовлені послуги. Після демонстрації Послуг абонент підписує Акт підключення до УТМК та Інструкцію з користування абонентом частиною УТМК, що знаходиться в приміщенні абонента. У разі необґрунтованої відмови абонента від підписання Акту підключення до УТМК, про це робиться відмітка у Акті підключення до УТМК з зазначенням дати, причини відмови абонента та засвідчується підписом представника Компанії. Цей пункт в частині встановлення кінцевого обладнання в приміщенні абонента та підписання Інструкції з користування абонентом частиною УТМК, що знаходиться в приміщенні абонента, не застосовується до абонентів, схема підключення яких до УТМК не передбачає встановлення в приміщенні абонента ONT або іншого кінцевого обладнання.

**4.6.** При підключенні Послуг представник Компанії не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

**4.7.** Компанія не несе відповідальності за порушення строків підключення, визначених Договором, якщо таке порушення допущено:

- з вини абонента або в зв'язку з протидією третіх осіб, зокрема, щодо проведення УТМК через допоміжні приміщення будинку абонента;
- у зв'язку із зниженням температури навколишнього середовища нижче - 10°C;
- у зв'язку із обмерзанням фасаду або даху будинку (якщо по ним необхідно прокласти частину УТМК).

**4.8.** У випадку, якщо абонентом замовлені послуги Технічного дилера, представники останнього виконують роботи з внутрішньої розводки комунікацій в приміщенні абонента.

**4.9.** Компанія не несе відповідальності за неякісну роботу УТМК при підключенні до неї абонентом кінцевих пристроїв, які не рекомендовані Компанією до використання на УТМК.

## **5. Порядок оплати універсальних послуг УТМК**

**5.1.** Всі платежі за Договором здійснюються в національній валюті України. Розмір оплати вартості Послуг, встановленої в іноземній валюті, визначається із застосуванням офіційного обмінного курсу, встановленого Національним банком України на день надання Послуг.

**5.2.** Нарахування Компанією плати за Послуги здійснюється з моменту підписання абонентом Акта підключення до УТМК. Розрахунок за отримані Послуги здійснюється на умовах наступної (кредитної) форми оплати.

**5.3.** Оплата наданих послуг (розрахунки) здійснюється без надсилання Компанією рахунків (квитанцій).

- 5.4.** Оплата спожитих послуг УТМК здійснюється будь-яким зручним для абонента способом, а саме:
- через термінали прийому готівкових платежів;
  - через каси банку;
  - через систему Online платежів.
- 5.5.** Абонент зобов'язується самостійно стежити за станом свого особового рахунку і вчасно оплачувати отриманні Послуги. Також Абонент зобов'язується самостійно стежити за своїм пакетом (тарифним планом), зміну якого він може здійснити в он-лайн режимі на сайті самообслуговування за ПК.
- 5.6.** Абонент здійснює оплату наданих послуг щомісяця до 20-го числа, що настає після повного розрахункового періоду. Розрахунковий період за надані послуги УТМК становить один календарний місяць, у межах якого надавалися Послуги.
- 5.7.** У разі несплати Абонентом отриманих Послуг у термін, зазначений у п. 5.6. цього Універсального Порядка, Компанія направляє Абоненту попередження, у тому числі з використанням автоматичних засобів, зручним для Компанії способом (голосове повідомлення, електронний лист и т.п.) про можливість припинення надання Послуг з зазначенням кінцевого терміну оплати. Зазначене попередження(повідомлення) направляється Компанією Абоненту на кінцеве обладнання у відповідності з наданою Абонентом контактної інформацією (телефон, E-mail и т.п.), зазначеною ним у Договорі та Додатку(-ах) до нього. Компанія не несе відповідальність за неотримання Абонентом попередження (повідомлення) у разі, якщо його неотримання було наслідком недостовірності або неактуальності контактної інформації про Абонента.
- 5.8.** Якщо протягом 10 (десяти) днів після закінчення кінцевого строку оплати (до кінця місяця, наступного за розрахунковим) не надійшло підтвердження оплати, Компанія має право скоротити надання Послуг.
- 5.9.** Якщо протягом місяця після зазначеного в попередженні (повідомленні) кінцевого строку оплати (до кінця другого місяця після розрахункового) підтвердження погашення заборгованості не надійшло, Компанія має право розірвати Договір у односторонньому порядку та письмово повідомити про це Абонента.  
Розірвання Договору не звільняє Абонента від зобов'язань погашення заборгованості та пені по Договору, а також повернення наданого Компанією обладнання.
- 5.10.** При відкритті особового рахунку абонента Компанією встановлюється ліміт заборгованості за спожиті послуги УТМК, який становить:
- для фізичних осіб - 100 грн.,
  - для юридичних осіб - 500 грн.
- 5.11.** У разі, якщо абонент протягом трьох останніх календарних місяців своєчасно сплачує надані послуги, Компанія має право збільшити ліміт заборгованості до 150 % від максимального рівня споживання послуг УТМК за останні три місяці.
- 5.12.** При перевищенні встановленого на особовому рахунку ліміту заборгованості абонент зобов'язаний погасити заборгованість, яка перевищила ліміт, протягом 2 (двох) банківських днів. При непогашенні в цей термін заборгованості, яка перевищила ліміт, Компанія здійснює обмеження доступу абонента до послуг автоматичного міжміського/міжнародного телефонного зв'язку.
- 5.13.** Після погашення абонентом заборгованості з оплати послуг, надання яких було тимчасово припинено/перелік яких було скорочено у зв'язку з несвоєчасною їх оплатою або перевищенням ліміту заборгованості, Компанія протягом **одного робочого дня** відновлює надання послуг.
- 5.14.** Час неотримання Послуг Абонентом у зв'язку із заборгованістю, з виходом з ладу устаткування Абонента, або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента, не вважається простоем і оплачується Абонентом в повному об'ємі.
- 5.15.** Рахунок, наданий Компанією, є одночасно актом передавання-приймання наданих послуг.
- 5.16.** Рахунок-Акт Абонент може отримати у Центрі обслуговування абонентів (ЦОА) або самостійно (тільки для фізичних осіб) сформувавати рахунок за отримані Послуги у відповідному

розділі на сайті самообслуговування. За письмовою заявою Абонента Рахунок-Акт доставляється по e-mail та кур'єрською службою доставки. Неотримання рахунка не звільняє Абонента від зобов'язань щодо оплати Послуг.

**5.17.** Абонент при оплаті наданих Компанією Послуг обов'язково вказує у реквізиті «Призначення платежу» № розрахункового документа, особовий рахунок (або ПК) та найменування Абонента (П.І.Б.).

**5.18.** У разі закінчення строку дії Договору чи його дострокового розірвання плата за Послуги розраховується з урахуванням фактичного періоду надання Послуг, крім випадку припинення надання Послуги Компанією за наявності заборгованості з оплати Послуг. Фактичне отримання Абонентом тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом.

**5.19.** У разі, коли Абонент отримував Послуги неповний розрахунковий період, абонентна плата стягується за фактичний час отримання Кінцевим користувачем Послуги

**5.20.** Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників автоматизованої системи розрахунків за Послуги, що належать Компанії, та тарифу (тарифного плану) на кожен окрему Послугу.

**5.21.** Абонент зобов'язаний повідомити про свою реєстрацію платником податку на додану вартість у десятиденний строк. Якщо внаслідок не своєчасного повідомлення до Компанії будуть застосовані штрафні санкції за порушення граничних термінів реєстрації податкових накладних, ці платежі будуть покладені на Абонента і він зобов'язується їх оплатити.

**5.22.** У випадку не усунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо збою або пошкодження комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуг або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг, Компанія, за зверненням Абонента, здійснює перерахунок вартості послуг. Недоступність Послуг не може вважатися збоєм або пошкодженням, якщо вона викликана однією з наступних причин:

- проведення планових ремонтно-профілактичних робіт тривалістю не більше 24 годин про які Компанія попереджає Абонента на своєму офіційному сайті <http://www.velton.ua> в строк встановлений чинним законодавством;
- несправність обладнання або кабеля Абонента, які не входять до зони відповідальності Компанії;
- несанкціонованим та/або некомпетентним втручанням Абонента в налаштування та режим функціонування обладнання Компанія;
- скорочення або припинення надання Послуг відповідно до умов Договору;
- викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд Компанії;
- дії непереборної сили (форс-мажор).

**5.23.** Після припинення дії Договору оплачена Абонентом авансом, але не використана частина коштів, повертається за письмовою заявою Абонента на його рахунок у банку протягом 90 (дев'яносто) календарних днів з дати письмової заяви, після остаточного розрахунку за Договором. У письмовому повідомленні Абонент може визначити інший законний спосіб повернення невикористаної суми авансу.

## **6. Порядок надання послуг через сайт самообслуговування**

**6.1.** Сайт самообслуговування «Мій Велтон» (далі - Система) дає абоненту можливість самостійно управляти своїми послугами в рамках укладеного Договору в режимі реального часу за допомогою персональної картки, керуючись Інструкцією з користування сайтом самообслуговування, наведеною на сайті [www.velton.ua](http://www.velton.ua) у розділі «Сайт самообслуговування».

**6.2.** Послуги, що надаються Компанією згідно діючих в Компанії преїскурантів і не присутні на сайті самообслуговування, надаються тільки за письмовим зверненням абонента в Центр обслуговування абонентів Компанії.

**6.3.** За допомогою Системи абонент отримує доступ до структурованої, узагальненої і деталізованої інформації про Послуги, а також отримує можливість самостійно:

- отримувати детальну інформацію про проведені ним платежі за електронні комунікаційні послуги;
- обирати вид і кількість електронних комунікаційних послуг, відмовлятися від електронних комунікаційних послуг;



– переглядати деталізовані дані про вихідні дзвінки (дата, напрямок, тривалість, вартість) по телефонному номеру.

**6.4.** Інформація про вартість отриманих абонентом послуг, присутня в Системі, є довідковою і може використовуватися абонентом тільки для оцінки та планування його витрат в рамках Договору.

**6.5.** Термін підключення/відключення замовлених Послуг (за винятком вихідних та святкових днів) протягом однієї доби з моменту внесення Абонентом інформації в Систему.

Увага! Замовлення і відмова від одного виду послуги можлива не частіше 1-го разу протягом доби! Система доступна 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

**6.6.** Абонент несе персональну відповідальність за замовлення та/або користування Послугами, які надаються Компанією за допомогою Системи. Фактичне отримання абонентом електронних комунікаційних послуг означає, що ці Послуги були замовлені Абонентом, що підтверджується діями, вчиненими з використанням персонального коду та паролю абонента в Системі. Всі ризики, пов'язані з безпекою передачі інформації в Системі, несе Абонент, як користувач мережі Інтернет. Будь-які дії, вчинені з використанням персонального коду і пароля Абонента в Системі, вважаються діями, які вчиняються безпосередньо Абонентом, і не можуть бути інтерпретовані як дії третіх осіб.

**6.7.** Абонент несе персональну відповідальність за:

- нерозповсюдження третім особам персонального коду та паролю, необхідних для доступу в Систему;
- забезпечення конфіденційності будь-яких даних, які прямо або опосередковано, стосуються користування Системою.

**6.8.** Для користування Системою Абоненту необхідно мати доступ до мережі Інтернет або звернутися в Центр обслуговування абонентів Компанії.

**6.9.** У разі втрати Абонентом персональної картки, Компанія, на підставі письмової заяви Абонента, повідомляє Абоненту в письмовому вигляді його персональний код і новий пароль для входу в Систему. Видача персонального коду та нового пароля здійснюється:

- фізичним особам - при пред'явленні оригіналу документа, що посвідчує особу;
- юридичним особам - уповноваженому співробітнику за довіреністю.

## 7. Заключні положення

**7.1.** Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цим Універсальним Порядком та чинним законодавством, вважаються виконаними Компанією належним чином, якщо Абонент був повідомлений через веб-сайт Компанії, засобами електронної пошти, за допомогою телефону, коротких текстових повідомлень.

**7.2.** Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між абонентом та Компанією, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди спори вирішуватимуться у порядку, встановленому чинним Законодавством України.

**7.3.** Уклавши Договір, Абонент підтверджує, що він є проінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним і що таке користування здійснюється на власний ризик Абонента. Абонент усвідомлює, що під час роботи у мережі Інтернет до його кінцевого обладнання можуть бути занесені програми-віруси, які ініціюють поза його бажанням місцеві, міжміські, міжнародні дзвінки або іншим чином втручаються у роботу його Кінцевого обладнання, що може мати негативні наслідки для майна Абонента, у тому числі у вигляді додаткових грошових зобов'язань. Для запобігання программам-вірусам Абонент самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики роботи в мережі Інтернет.

**7.4.** Абонент має право подати до Компанії заяву/скаргу щодо надання та отримання Послуг, у якій вказує суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу, контактну інформацію для зв'язку:

- зателефонувавши за номером Інформаційно-довідкового центру Компанії 0 800 10 00 10;
- надіславши електронне повідомлення на адресу електронної пошти [telecom@velton.ua](mailto:telecom@velton.ua) ;
- надіславши письмове звернення за адресою: 61002, м. Харків, вул. Міроносицька, 15.

**7.5.** Заяви/скарги Абонентів розглядаються Компанією у порядку та строки, передбачені Законом України «Про звернення громадян» та Правилами.

**7.6.** За результатами розгляду письмового звернення/скарги Абонента надається письмова або усна відповідь за бажанням Абонента.