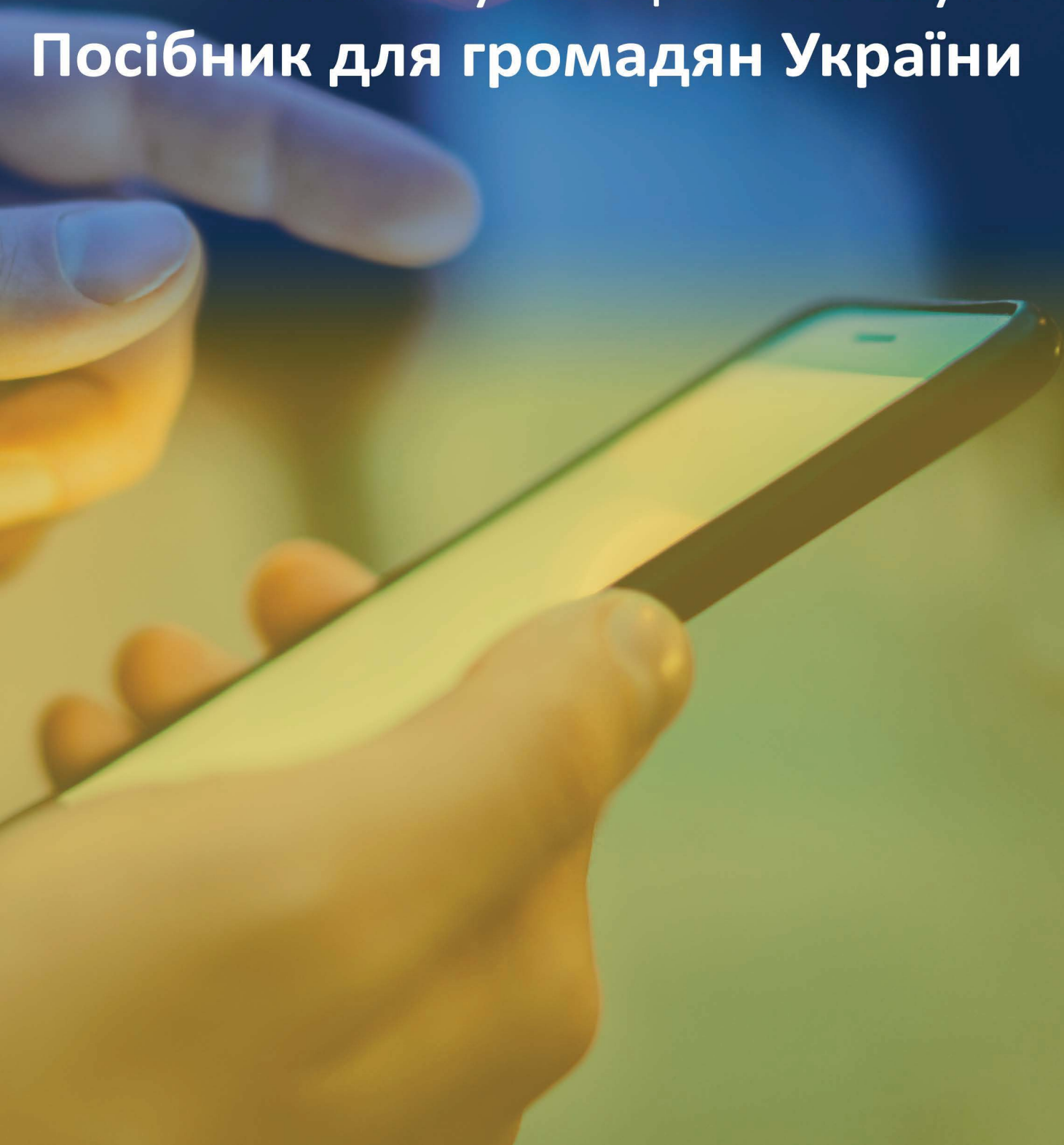


# Телекомунікаційні послуги Посібник для громадян України



## Телекомунікаційні послуги

### Посібник для громадян України

У зв'язку з надзвичайною ситуацією в Україні ми підготували для вас невеликий посібник, який містить інформацію про телекомунікаційні послуги. Тут зібрана інформація українською мовою.

#### Міжнародний роумінг

Україна не входить до складу Європейського Союзу, тому на українські SIM-карти не поширюється на правило Roam like At Home (У подорожі як вдома) (RLAH), яке діє в країнах Європейського Союзу та Європейської економічної зони (ЄС/ЄЕЗ). Послуги оплачуються, як за міжнародний роумінг, тобто оплачується послуга, яка надається в іншій країні.

**Вартість дзвінків в роумінгу за межами ЄС/ЄЕЗ може бути вищою, ніж вартість дзвінків в рамках RLAH.**

Якщо ви користуєтеся телефоном з українською SIM-картою, перебуваючи в Польщі, напр., здійснюєте дзвінок в Україну або користуєтеся передачею даних, у цьому випадку ви користуєтеся міжнародним роумінгом.

#### Що треба зробити, щоб користуватися роумінгом?

Увімкніть послугу роумінгу на вашому телефоні. Увімкнення/вимкнення роумінгу є безкоштовним і здійснюється:

- за допомогою коротких кодів USSD,
- через контакт з відділом обслуговування клієнтів оператора.

#### Чи повинен постачальник послуг роумінгу інформувати вас про вартість послуг у даній країні?

Так, постачальники повинні інформувати вас про вартість послуг у даній країні, незалежно від того, чи є вона частиною Європейського Союзу чи Європейської економічної зони, чи ні. Ви повинні отримувати SMS з інформацією кожного разу, коли ви перетинаєте кордон ЄС/ЄЕЗ або внутрішній кордон ЄС/ЄЕЗ.

#### Увага!

1. Польські постачальники послуг скасували деякі оплати за роумінг. Пропозиції та можливості операторів для громадян України відрізняються. Деталі перевіряйте на сайтах постачальників, які підготували інформацію українською мовою:

- [Play підтримує громадян України / Play підтримує громадян України | Прес-служба PLAY](#)
- [Спеціальна пропозиція для українських клієнтів – Спеціальна пропозиція для українських клієнтів | Plus](#)
- <https://firma.t-mobile.pl/dla-mediow/aktualnosci/informacja-prasowa/2022/02/t-mobile-udostepnia-darmowe-polaczenia-miedzynarodowe-do-ukrainy.html>
- <https://www.orange.md/ucraina>,
- [UPC для України: інтернет, українське ТБ, безкоштовні хвилини](#)

Постачальники пропонують серед інших пакети безкоштовних хвилин для дзвінків на телефони найпопулярніших українських операторів, знижені ціни на дзвінки в Україну та пакети ГБ.

- Пакети можуть вимагати активації, напр., за допомогою коду.
  - Вони можуть бути платними. Перевірте на сайті оператора, як їх увімкнути та вимкнути, доки дійсний ваш пакет, чи він автоматично подовжується, що відбувається, коли ви використовуєте весь пакет.
  - Перевірте умови надання послуг. Зверніть увагу на додаткові збори та зобов'язання, які можуть вплинути на ваші витрати. Приклад: вимога увійти в програму.
  - Слідкуйте за платними додатковими послугами, які ви можете увімкнути, напр., натиснувши на рекламне оголошення. Читайте повідомлення. Зверніться до оператора, щоб заблокувати можливість активації додаткових платних послуг.
2. Оператори, окрім того, у своїх точках продажу надають можливість отримати стартові пакети людям, що приїхали з України. Перевірте, чи маєте ви право на такий стартовий пакет. Умови надання послуг передплатеного зв'язку відрізняються у різних постачальників.
  3. Оператори мобільного зв'язку запустили інфолінії з обслуговуванням українською мовою. Консультанти підкажуть, якими пропозиціями і на яких умовах ви можете скористатися. Пам'ятайте, що ви повинні вибрати пропозицію, яка відповідає вашим потребам. Вартість дзвінка на гарячу лінію можна дізнатися на сайті оператора або в наданому прайс-листі. Ця послуга може бути не включеною у пакет хвилин, яким ви користуєтеся.

## Активация передплатеного зв'язку на карту

Щоб користуватися передплатеним зв'язком (передплатеною картою), необхідно зареєструвати SIM-карту. Для реєстрації потрібно заповнити та підписати форму. У реєстраційній формі вкажіть:

- ім'я та прізвище,
- номер PESEL або назву, серію та номер документа, що посвідчує особу. Якщо у вас немає номера PESEL, надайте свій паспорт або номер карти перебування.

Купуючи SIM-карту (напр., в кіоску або в точці продажу оператора), вам не потрібно надати документ, що посвідчує особу. Однак SIM-карта буде неактивною доти, поки її не буде зареєстрована та оператор не перевірить дані, вказані в реєстраційній формі.

## Міжнародні дзвінки

Якщо ви перебуваєте в Польщі і дзвоните в Україну з польського номера, ви здійснюєте міжнародний дзвінок. З тарифами на міжнародні дзвінки можна ознайомитися в прайс-листі оператора.

Також постачальники підготували додаткові пропозиції для міжнародних дзвінків.

## Довгострокові договори

Якщо ви плануєте тривале або постійне перебування в Польщі, розгляньте можливість підписання абонентського договору.

### Увага!

Перший договір про надання телекомунікаційних послуг, укладений з оператором на визначений термін, не може перевищувати 24 місяців.

Договір про надання телекомунікаційних послуг може бути укладений в письмовій, електронній, документальній формі, шляхом фактичної дії.

### Пам'ятайте!

Розірвання договору до закінчення терміну його дії може призвести до стягнення оператором грошового штрафу.

## Ви маєте право:

1. відмовитися протягом 14 днів від договору, укладеного «дистанційно або поза приміщенням», тобто якщо, напр., кур'єр приносить договір до вас додому. Ви не можете відмовитися від договору, який підписуєте в точці продажу (магазині) оператора.
2. уникати від наслідків договору, якщо ви уклали його в оману з боку підприємця,
3. скарги у випадку неналежного надання послуг або розрахунку рахунків-фактур. Оператор повинен розглянути скаргу протягом 30 днів.
4. використовувати приміщення для людей з особливими потребами, напр.:
  - мати можливість в'їхати у точку продажу/магазин на інвалідному візку,
  - перекладача польською мовою жестів (ПМЖ – РЖМ),
  - отримання договорів, рахунків-фактур та інформації в доступному форматі,
  - отримання документів електронною поштою в текстовому вигляді,
  - придбання пристрою, який буде відповідати вашим потребам,
  - попросити працівників у точці продажу/магазині про допомогу в налаштуванні пристрою,
  - використання доступного веб-сайту оператора.

Наведені вище пункти стосуються обслуговування польською мовою. Ви можете дізнатися деталі у свого оператора зв'язку.