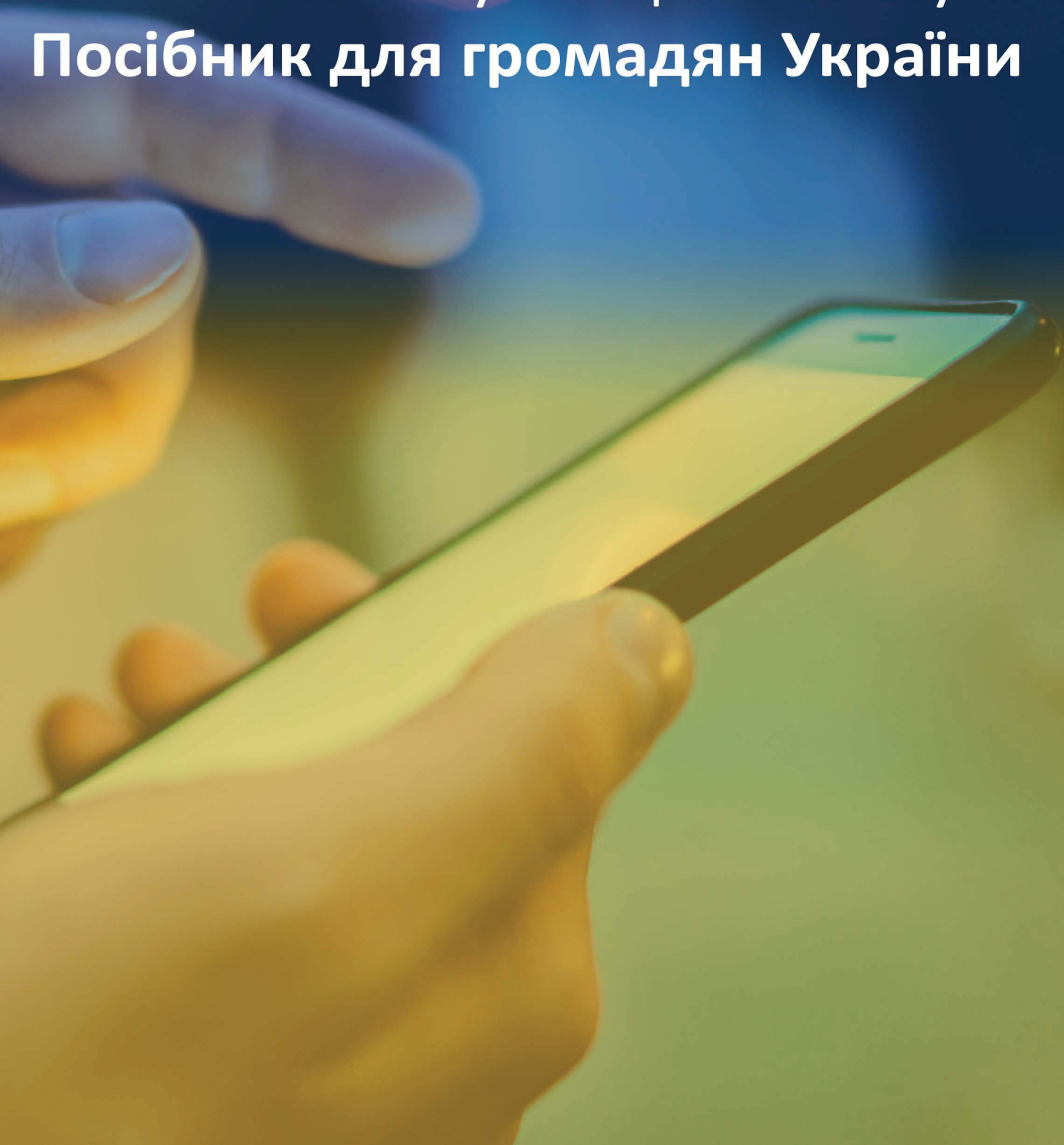


Телекомунікаційні послуги Посібник для громадян України



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 поширюються 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.pl/lp/ukraine>
- [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 карткою), 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.