



Serg Top <sergunik@gmail.com>

Re: Задать вопрос: --не указано-- \ ВП ЖФ 6

vodafone@vodafone.ua <vodafone@vodafone.ua>

Tue, Mar 8, 2016 at 12:41 PM

To: sergunik@gmail.com

Cc: mts@mts.com.ua

Шановний Сергію!

Шкодуємо, що виникли причини для цього звернення.

Вказаний Вами номер є номером передплатеної форми обслуговування (надання послуг проводиться анонімно, без укладення письмового договору між оператором і абонентом). Відносини між Vodafone та користувачами послуг передплатеного сервісу регламентуються чинним законодавством України, а також «Умовами користування» (далі – Умови). Умови є відкритими та доступними для попереднього ознайомлення у наших магазинах і на офіційному сайті компанії за посиланням <https://www.vodafone.ua/uk/pro-vodafone/umovi-koristuvannya>.

Умовами передбачено, що:

- п. 1.1 регулюються відносини між оператором і абонентом, права та обов'язки сторін, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо;
- п. 1.2 визначає Умови обов'язковими для абонента в тій мірі, в якій це стосується порядку надання та отримання послуг абонентом без укладення письмового договору.

Одним з головних пріоритетів для нас є безпека клієнтів при отриманні послуг. Тому ми постійно здійснюємо моніторинг обслуговування номерів на предмет дій, які можуть нанести моральну та/або матеріальну шкоду абонентам, а також впливають на якість послуг нашої компанії.

Таким чином, нами здійснюється контроль дотримання абонентами Умов, в тому числі порядку використання послуг та клієнтського обладнання. Якщо ми виявляємо ознаки дій, які негативно впливають на якість мережевих послуг, обслуговування номера може бути обмежено. Такі заходи регламентуються Законом України «Про телекомунікації».

Тимчасове обмеження у наданні послуг зв'язку за вказаним Вами мобільним номером встановлювалося для перевірки обставин згідно з п.10.4 Умов. На поточний момент послуги за Вашим номером надаються в повному обсязі.

Додатково зауважимо, що у випадку використання послуг зв'язку для підприємницької діяльності, зі свого боку можемо порекомендувати Вам скористатися договірною формою обслуговування. Відомості щодо діючих тарифних пропозицій для абонентів контрактної форми обслуговування розміщуються на сайті компанії за посиланням <https://www.vodafone.ua/uk/privatnim-kliientam/tarifi/kontrakt>. В подальшому будуть з'являтися нові пропозиції по тарифах, слідкуйте за оновленнями на сайті. Окрім того, всю необхідну інформацію Ви можете отримати, звернувшись до Центру обслуговування абонентів за одним з вказаних нижче номерів.

Сподіваємося на розуміння ситуації, яка склалася.

У разі виникнення запитань щодо послуг мобільного зв'язку Vodafone є можливість цілодобово звертатися за консультацією до Центру обслуговування абонентів за номерами:

- 111 (з номера абонента Vodafone в Україні дзвінок безкоштовний);
- 0800400111 (дзвінок безкоштовний з номерів усіх операторів України).

Будь ласка, оцініть якість підготовки відповіді за посиланням!**Ми працюємо над собою і стараємося для Вас. <http://www.mts.ua/questionnaire>**-----
При повторному зверненні просимо зберігати історію листування.

З повагою, Вероніка,
Експерт Центру обслуговування абонентів.
Vodafone Ukraine
tel: 0 800 400 000 (для абонентів МТС)
tel: 0 800 400 111 (для абонентів Vodafone UA)
tel: 111
Наш E-mail: vodafone@vodafone.ua
vodafone.ua

=====
Приєднуйтеся до нас в соціальних мережах!



=====
Сергій <sergunik@gmail.com>
Sent by: <mts1@mtsdev.dream.net.ua>

Tomts@mts.com.ua
cc

04.03.2016 19:20

Subject Задать вопрос: --не указано--

Please respond to sergunik@gmail.com

Здравствуйте!

Пришло новое сообщение через форму **обратной связи**.

При заполнении формы указали:

- Ф.И.О.: **Сергій**
- Email: sergunik@gmail.com
- Вид обращения: **Задать вопрос**
- Тема сообщения: **--не указано--**
- Причина обращения:
- Номер телефона: **+380668260236**
- Сообщение:

Сьогодні (04.03.2016) мій номер (0668260236) був заблокований. Після спілкування з оператором було з'ясовано, що причиною блокування була розсилка спаму з мого номеру. Я вимагаю пояснення даної ситуації. Оскільки дане звинувачення є абсурдним.