

Умови надання телекомунікаційних послуг

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. В умовах надання телекомунікаційних послуг терміни вживаються у такому значенні: *Абонент* - споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до Мережі Оператора.

Абонент передплатеного зв'язку - особа, що уклала з Оператором (ФОП Давидов Андрій Володимирович) Договір в усній формі. Абонентом передплатеного зв'язку є Абонент, який користується послугою «Інтернет». Абонент передплатеного зв'язку отримує Послуги знеособлено.

Абонентна плата - фіксований платіж, який встановлюється Оператором за доступ до Мережі та/або до однієї або декількох Послуг та стягується незалежно від факту отримання послуг. Розмір Абонентної плати визначається умовами Тарифного плану або умовами Додаткової послуги Оператора і може включати в себе певний обсяг Послуг у кількісному та/або грошовому вираженні. Гарантійний внесок - грошова застава у розмірі, що встановлений Оператором для відповідного Тарифного плану або окремої Послуги, який надається Абонентом Оператору і є способом забезпечення виконання грошових зобов'язань Абонента за Договором.

Гранична сума - максимальна сума, на яку можуть бути надані Послуги після закінчення коштів на Особовому рахунку (при наданні Послуг на умовах попередньої оплати).

Договір - правочин у письмовій або усній формі, укладений між Абонентом та Оператором, за яким Оператор зобов'язується на замовлення Абонента надавати Послуги, а Абонент - їх оплачувати.

Додаткові послуги Оператора - послуги Оператора, які можуть не входити у відповідний Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги Оператора порядку.

Замовлення - документ, що підписується Сторонами для замовлення окремої Послуги (для послуг фіксованого зв'язку) або додаткової кількості телефонних номерів (для послуг рухомого (мобільного) зв'язку). У Замовленні на послуги рухомого (мобільного) зв'язку зазначається перелік телефонних номерів, присвоєних Абоненту, реквізити Абонента та особливі умови надання Послуг. У Замовленні на послуги фіксованого зв'язку визначаються детальні технічні і організаційні умови надання Послуг та, залежно від виду Послуг, визначаються інші умови їх надання.

Інсталяційні роботи - роботи щодо організації технічної можливості надання замовленої Абонентом.

Послуги фіксованого зв'язку (прокладання кабелів, підключення кінцевого обладнання до телекомунікаційної мережі Оператора, будівництво та/або ремонт кабельної каналізації, ремонт кабельного вводу в будинку, де знаходиться Абонент, встановлення обладнання Оператора або кінцевого обладнання Абонента, переконфігурація обладнання Абонента тощо).

Інтернет-сайт - інтернет-ресурс Оператора, що розміщений за доменною адресою <https://psn.kh.ua/>.

Картка поповнення рахунка - засіб поповнення Особового рахунка Абонента для оплати Послуг Оператора в межах визначеного активу такого засобу.

Мережа Оператора (або Мережа) - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

Оператор - володіє власною Мережею та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій на здійснення діяльності з надання послуг фіксованого та рухомого (мобільного) зв'язку, а також надає відповідні та інші телекомунікаційні послуги у порядку та у спосіб, що передбачені законодавством. Оператор включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗ за № 2659 від 21.06.2012 р.

Особовий рахунок - рахунок, що відкривається Абоненту у системі розрахунків Оператора для обліку нарахованих та сплачених за Послуги коштів.

Пакет Послуг - певний набір та обсяг нетарифікованих Послуг у кількісному вираженні, який замовляється Абонентом в рахунок визначеної Оператором плати. Крім того, Пакет Послуг може передбачати можливість отримання Абонентом в рахунок визначеної Оператором плати певного обсягу Послуг за спеціальними тарифами. Абонент може скористатися Пакетом Послуг лише протягом строку його дії, який визначається Оператором.

Пакетний Тарифний план - Тарифний план, що передбачає наявність Абонентної плати, в рахунок якої Абонент отримує визначений у кількісному вираженні нетарифікований обсяг Послуг. Крім того, Пакетний Тарифний план може передбачати можливість отримання Абонентом в рахунок Абонентної плати певного обсягу Послуг за спеціальними тарифами.

Спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) Абонента умисно масово надсилаються на його адресу електронної пошти або кінцеве обладнання Абонента, крім повідомлень Оператора щодо надання Послуг. Умови - ці умови надання телекомунікаційних послуг.

1.2. Умови розроблені та затверджені у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р., «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ №

295 від 11.04.2012 р. та «Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», затверджених рішенням НКРЗІ № 624 від 29.11.2012 р.

1.3. Умови регулюють відносини з приводу надання Оператором будь-яких телекомунікаційних послуг та поширюються на усіх Абонентів (у тому числі тих, які уклали Договори до вступу в силу цих Умов). У разі, якщо Договором встановлено норми, які суперечать Умовам, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення Договору.

1.4. У разі, якщо Оператором встановлено спеціальні правила надання окремих Послуг (у тому числі Додаткових послуг Оператора), Умови застосовуватимуться до таких Послуг у частині, що не суперечать зазначеним правилам їх надання.

1.5. Положення Умов визначаються Оператором самостійно у відповідності до чинного законодавства. Умови можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Інтернет-сайті або у загальнонаціональних засобах масової інформації. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Умов, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи мав можливість дізнатися про зміну Умов. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Умов змінами.

1.6. Умови вступають в силу з моменту їх оприлюднення на Інтернет-сайті і діють до їх скасування Оператором. Умови поширюють свою дію на відносини з приводу отримання усіма Абонентами будь-яких Послуг Оператора незалежно від наявності у Договорі посилання на Умови. До Абонентів, з якими Договори були укладені до моменту вступу в силу Умов, Умови застосовуються у частині, що не суперечить умовам Договору.

2. ДОГОВІР ТА ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ

2.1. Послуги надаються Абонентам на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Оператором.

2.2. Перед укладенням Договору, незалежно від його форми та змісту, Абонент має ознайомитися за допомогою Інтернет-сайту з інформацією, перелік якої наведено у п. 15 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.

2.3. Договір з Абонентом передплатеного зв'язку. Порядок його укладення.

2.3.1. Договір з Абонентом послуги «Інтернет» укладається в усній формі шляхом вчинення Сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися Умов. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися Умов, є початок фактичного користування Абонентом послугою «Інтернет».

2.4. У разі, якщо Абонент бажає отримати копію Умов, представник Оператора зобов'язаний її надати.

2.5. Перед укладенням Договору у письмовій формі Абонент повинен надати Оператору документи, визначені внутрішніми процедурами Оператора.

2.6. Надання Послуги «Інтернет» розпочинається після внесення Абонентом початкового (авансового) платежу у визначеному Тарифним планом розмірі.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент зобов'язаний:

3.1.1. не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації

телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Послуг іншим Абонентам;

3.1.2. надавати Операторові достовірну інформацію, визначену Оператором як необхідну для укладення Договору;

3.1.3. не здійснювати незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших Абонентів, Картками поповнення рахунка;

3.1.4. не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) Ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання;

3.1.5. не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати Спам;

3.1.6. сплатити Оператору суму Гарантійного внеску та/або початкового (авансового) платежу, якщо необхідність такої сплати передбачається у відповідному Тарифному плані або умовами окремої Послуги;

3.1.7. приймати протягом трьох робочих днів виконані Оператором Інсталяційні роботи (якщо такі виконувалися) шляхом підписання оформленого та наданого Оператором Абоненту акту здачі- приймання виконаних Інсталяційних робіт, якщо інший порядок прийняття Інсталяційних робіт не визначено Договором;

3.1.8. своєчасно оплачувати Інсталяційні роботи (якщо такі виконуються) та Послуги згідно зі встановленим в Умовах або у Договорі порядком розрахунків;

3.1.9. при замовленні та отриманні Послуг використовувати лише сертифіковане кінцеве обладнання, користуватися таким обладнанням у відповідності до інструкції з експлуатації до нього;

3.1.10. не виконувати модернізацію та/або програмування кінцевого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг або на функціонування мережевого обладнання Оператора;

3.1.11. не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських ліній для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам (у тому числі на комерційній основі), не створювати додаткових точок підключення без узгодження з Оператором та дотримуватися інших обмежень у користуванні Послугами, що передбачені Умовами та законодавством;

3.1.12. утримувати у справному стані абонентські лінії у межах території, що належить Абоненту (приватний житловий будинок, присадибна ділянка, квартира, офісне приміщення тощо);

3.1.13. дотримуватися інструкції з використання кінцевого обладнання та слідкувати за його схоронністю, правильністю набору команд та коректністю замовлень Послуг;

3.1.14. повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг;

3.1.15. у випадку, коли Послуги надаються персоналізовано, інформувати Оператора про зміну свого місця проживання, прізвища та інших реквізитів/даних, вказаних у Договорі, у максимально короткий строк, але не більше ніж у місячний строк з дати настання таких змін. У разі, якщо з моменту настання змін і до моменту повідомлення Оператора останній надсилатиме Абоненту будь-які повідомлення або документи (податкові накладні, відповіді на заяви тощо) за застарілими реквізитами або із

зазначенням застарілих даних Абонента, вважається що Оператор належним чином надіслав такі повідомлення або документи й він звільняється від відповідальності за наслідки некоректного оформлення документів. При цьому, у разі зміни адреси, повідомлення, надіслане за відомою Оператору адресою до моменту інформування Оператора Абонентом про зміну адреси, буде вважатися здійсненим належними чином, а Абонент вважатиметься належним чином повідомленим;

3.1.16. у разі, якщо умови Замовлення передбачають надання Абоненту у користування кінцеве обладнання, прийняти від Оператора таке кінцеве обладнання за актом приймання-передачі, забезпечити технічні умови його експлуатації і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Абонентом кінцевим обладнанням вказуються у Замовленні або у встановлених Оператором умовах надання Послуги, яку Абонент отримуватиме за допомогою такого кінцевого обладнання;

3.1.17. у разі, якщо технологія надання Послуг передбачає встановлення на території Абонента комутаційного або іншого обладнання, яке не є кінцевим обладнанням, прийняти від Оператора таке обладнання за актом приймання-передачі, забезпечити технічні умови його експлуатації і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). При цьому Абонент зобов'язаний надавати Оператору доступ до обладнання, встановленого на території Абонента, для здійснення налаштування, обслуговування та ремонту такого обладнання.

3.2. АБОНЕНТ МАЄ ПРАВО

3.2.1. на державний захист своїх прав;

3.2.2. на вільний доступ до Послуг;

3.2.3. на безпеку Послуг;

3.2.4. на вибір виду та кількості Послуг;

3.2.5. на безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;

3.2.6. на відмову від оплати Послуги, яку він не замовляв;

3.2.7. на отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги;

3.2.8. на доступ до загальнодоступних послуг відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;

3.2.9. на отримання від Оператора інформації про зміну умов надання Послуги і тарифів на її надання;

3.2.10. на вибір тарифу, Тарифного плану, встановленого Оператором;

3.2.11. на припинення Оператором надання Послуг, які вони не замовляли, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, Спаму;

3.2.12. на захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством;

3.2.13. на отримання безоплатної консультаційної допомоги Оператора з питань замовлення та отримання Послуг, що ним надаються;

3.2.14. на доступ відповідно до законодавства до інформаційно-довідкових служб у телекомунікаційних мережах загального користування;

3.2.15. достроково розірвати Договір у порядку, визначеному Умовами;

3.2.16. звернутися до Оператора із заявою про тимчасове призупинення надання Послуг, сплативши Оператору відповідну плату, якщо така встановлена Оператором;

- 3.2.17.** вимагати від Оператора корегування абонентної плати за увесь час пошкодження (аварії) Мережі, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Оператором контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента;
- 3.2.18.** своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості;
- 3.2.19.** отримувати від Оператора відомостей про надані Послуги у порядку, встановленому законодавством;
- 3.2.20.** безоплатно отримувати від Оператора рахунків за надані Послуги, якщо умови розрахунків надані Послуги або Договір передбачає оплату з надсиланням рахунків;
- 3.2.21.** на повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови Абонента від попередньо оплачених Послуг у випадках і в порядку передбаченому Умовами, Договором або законодавством;
- 3.2.22.** переоформити Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку встановленого законодавством. Переоформлення Договору на інших осіб здійснюється виключно за згодою Оператора;
- 3.2.23.** оскаржити неправомірні дії Оператора шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- 3.2.24.** змінити Тарифний план (якщо така можливість не заборонена умовами цього Тарифного плану) за допомогою Системи самообслуговування;
- 3.2.25.** замовляти Додаткові послуги Оператора за допомогою Системи самообслуговування. В умовах надання відповідних Додаткових послуг Оператора можуть міститися обмеження для Абонентів у їх замовленні;
- 3.2.26.** вимагати безкоштовної заміни (або ремонту) Оператором кінцевого або іншого обладнання, отриманого у користування від Оператора, у разі, якщо воно вийде з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. У разі якщо буде встановлено, що вказане обладнання вийде з ладу з вини Абонента або третіх осіб, Абонент має право вимагати заміни обладнання після відшкодування вартості обладнання (або його ремонту), що вийшло з ладу з вини Абонента або третіх осіб;

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

4.1. Оператор зобов'язаний:

- 4.1.1.** провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, а у визначених законом випадках також за наявності відповідних ліцензій та/або дозволів;
- 4.1.2.** не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій;
- 4.1.3.** обмежувати на підставі рішення суду доступ своїх Абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;
- 4.1.4.** приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання Послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;
- 4.1.5.** дотримуватися встановленого законодавством порядку укладення договорів;
- 4.1.6.** у разі надання Послуги з доступу до Інтернету:
 - 4.1.6.1.** забезпечити швидкість доступу, визначену договором;
 - 4.1.6.2.** забезпечити спостереження за функціонуванням технічних засобів та можливість відстеження значень показників якості Послуг.
- 4.1.7.** використовувати сертифіковані на відповідність вимогам нормативних

документів у сфері телекомунікацій автоматизовані системи розрахунків за Послуги;
4.1.8. здійснювати на вимогу Абонента протягом строку позовної давності, а Абонента, який отримує послуги знеособлено (анонімно), протягом двох місяців після закінчення строку дії Картки попередньо оплаченої послуги та/або Ідентифікаційної картки повернення невикористаних з Особового рахунка коштів у разі відмови від передплачених Послуг та/або припинення дії Договору в порядку, встановленому законодавством;

4.1.9. не розповсюджувати Спам;

4.1.10. усувати пошкодження телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в строки, визначені Адміністрацією Держспецзв'язку;

4.1.11. надавати Абоненту безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання Послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб;

4.1.12. вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до телекомунікаційних мереж та інформації, що передається ними;

4.1.13. оприлюднювати інформацію про якість Послуг відповідно до законодавства;

4.1.14. до укладення Договору безоплатно надати споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;

4.1.15. зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом, та надавати інформацію про надані Послуги в порядку, встановленому законодавством;

4.1.16. обмежувати можливість отримання Абонентом Послуг у разі відсутності коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми шляхом тимчасового припинення надання Послуг;

4.1.17. вести достовірний облік обсягу та вартості наданих Абоненту Послуг за кожним видом Послуг окремо;

4.1.18. забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасного повідомлення Абонента про їх зміну;

4.1.19. надавати Послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направлення свого персоналу за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою (для Послуг фіксованого зв'язку). При прибутті на місце виконання робіт персонал Оператора зобов'язаний пред'являти посвідчення Абоненту;

4.1.20. вживати відповідно до законодавства заходи із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається Мережею, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв;

4.1.21. приймати від Абонента звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк;

4.1.22. усувати пошкодження Мережі у строк, передбачений законодавством України. У разі, якщо строки усунення пошкоджень Мережі не визначені законодавством - усунення таких пошкоджень здійснюється Оператором протягом 5 діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідного повідомлення про пошкодження;

4.1.23. у 30-денний строк з моменту отримання письмового звернення від Абонента повернути Абоненту кошти, що залишатимуться на його Особовому рахунку після припинення Договору. Кошти повертаються через банківську установу України, визначену Оператором;

4.2. ОПЕРАТОР МАЄ ПРАВО:

- 4.2.1.** на провадження діяльності у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства;
- 4.2.2.** на зміну зони покриття Мережі;
- 4.2.3.** на визначення порядку оплати і форми розрахунків за Послуги;
- 4.2.4.** здійснювати заміну одного Тарифного плану на інший. Залежно від технічної можливості та особливостей технічної реалізації такої заміни, вона може бути здійснена поетапно (групами Абонентів);
- 4.2.5.** встановлювати нові Тарифні плани, плату за окремі Послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани (у тому числі поетапно за умови технічної неможливості одночасного переведення усіх Абонентів з одного тарифного плану на інший) чи плату за окремі Послуги. Погоджена у Замовленні вартість Інсталяційних робіт не може бути змінена Оператором без згоди Абонента;
- 4.2.6.** вносити зміни в Умови, тарифи та умови надання окремих Послуг;
- 4.2.7.** без додаткового письмового погодження з Абонентом використовувати та обробляти інформацію про Абонента та надані йому Послуги, в тому числі про обсяги отриманих Послуг, їх тривалість, вартість, зміст, маршрути передавання тощо (зокрема, для обслуговування Абонента, виявлення, встановлення та фіксування порушень маршрутизації трафіку, інших порушень у сфері телекомунікацій), а також передавати таку інформацію третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України;
- 4.2.8.** призупиняти, обмежувати, припиняти надання Послуг та відключати абонентське обладнання від Мережі у випадках, передбачених Умовами, Договором та/або законодавством, зокрема, у разі якщо Абонент не погасив заборгованість у встановлений Договором, Умовами чи законодавством строк;
- 4.2.9.** зменшувати розмір встановленої Граничної суми або скасовувати її повністю у випадках, якщо Оператор матиме обґрунтовані сумніви у можливій платоспроможності Абонента, а також у випадку неодноразового прострочення Абонентом оплат. Про такі зміни Оператор зобов'язаний попередити Абонента у порядку, визначеному Умовами;
- 4.2.10.** припиняти діяльність у сфері телекомунікацій як частково (припиняти надання однієї або декількох Послуг), так і повністю (припиняти надання усіх Послуг);
- 4.2.11.** не підключати та/або відключити підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;
- 4.2.12.** припинити Договір з Абонентом у випадках та порядку, визначеному Умовами, Договором та/або законодавством;
- 4.2.13.** здійснювати інформування Абонентів про Послуги Оператора.

5. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ ІНФОРМУВАННЯ АБОНЕНТІВ

- 5.1.** Про зміну Умов Абонент інформується шляхом публікації нової редакції Умов на Інтернет-сайті і розміщення на цьому ж ресурсі відповідного повідомлення про здійснену зміну Умов не пізніше ніж за 7 днів до застосування змін. Крім того, інформування про зміну Умов може здійснюватися також шляхом розміщення оголошення у друкованих засобах масової інформації.
- 5.2.** Про перерви у роботі Мережі під час проведення планових ремонтних,

профілактичних та інших робіт, про аварії на Мережі та орієнтовні строки відновлення надання Послуг, а також про умови отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану Абонент інформується шляхом розміщення цієї інформації на Інтернет-сайті.

5.3. Про припинення Оператором діяльності у сфері телекомунікацій (у тому числі однієї або декількох Послуг) Абонент інформується не пізніше, ніж за 3 місяці до припинення діяльності, шляхом розміщення оголошення на Інтернет-сайті.

5.4. Вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання доводяться до відома Абонента у доступній формі шляхом розміщення відповідної інформації у місцях продажу Послуг та на Інтернет-сайті.

5.5. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми, місцезнаходження, банківських або податкових реквізитів Оператора, Абонент інформується шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

6. ОБМЕЖЕННЯ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПОСЛУГАМИ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

6.1. При користуванні Послугами, Додатковими послугами Оператора Абоненту забороняється:

6.1.1. обмежувати іншим Абонентам доступ до Мережі Оператора або перешкоджати іншим Абонентам користуватися Послугами;

6.1.2. проводити розсилку рекламних, інформаційних та інших матеріалів, крім випадків, коли адресати згодні отримати ці матеріали;

6.1.3. проводити самовільне (несанкціоноване) проникнення в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі Оператора, а також здійснювати будь-які інші дії, які тягнуть за собою порушення її роботи, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну або адміністративну відповідальність;

6.1.4. використовувати Мережу для здійснення дій аморального характеру, а також таких дій, що порушують громадський порядок, посягають на честь та гідність громадян і організацій або викликають їх скарги;

6.1.5. допускати зловживань при використанні інтервалів розмов, що не тарифікуються, а також зловживань, пов'язаних з порушенням правил маршрутизації. Зловживати будь-яким іншим чином Послугами Оператора. При цьому, під зловживанням розуміється таке користування Абонентом Послугами, при якому інші Абоненти або Оператор зазнають або можуть зазнавати збитків, за умови, що таке користування Послугами здійснюється не з метою задоволення потреб, які зазвичай задовольняються за допомогою телекомунікаційних послуг (наприклад: здійснення дзвінків на номери інших операторів, які встановили доплату (бонуси, безкоштовні хвилини тощо) за вхідні дзвінки, не з метою задоволення потреб у спілкуванні);

6.1.6. передавати через Мережу Оператора програмні коди, які містять у собі віруси або інші шкідливі компоненти;

6.1.7. порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з правилами використання будь-якого ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання;

6.1.8. використовувати на комерційній основі абонентське обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

6.2. Оператор залишає за собою право відмовити Абоненту в пересиланні інформації або видалити зі своїх серверів будь-яку інформацію та матеріали повністю чи частково, якщо вони порушують законодавство або ці Умови.

6.3. Абонент повинен усвідомлювати, що рахунки на оплату Послуг та Додаткових послуг Оператора, деталізації, а також інші матеріали, що можуть бути для нього конфіденційними і які надсилаються Оператором Абоненту за допомогою e-mail, можуть стати доступними зловмисникам, зважаючи на можливу вразливість систем e-mail повідомлень. У зв'язку з цим Оператор не нестиме відповідальності за можливе розкриття конфіденційної інформації Абонента у разі протиправного проникнення зловмисником у поштову скриньку Абонента, перехоплення повідомлення в процесі доставки, а так само у інших випадках отримання зловмисниками доступу до конфіденційної інформації Абонента.

7. ТАРИФИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

7.1. Тарифи на всі види Послуг встановлюються Оператором самостійно.

7.2. Оператор має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани та різні умови отримання Послуг.

7.3. Тарифні плани можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифним планом є такий, у якому Оператор прямо вказав його мінімальний або граничний строк дії. Усі інші Тарифні плани є безстроковими.

7.4. Послуга «Інтернет» надається на умовах попередньої оплати.

7.5. Розрахунки за Послуги здійснюються з виставленням рахунків за умови замовлення їх отримання Абонентом шляхом надання Оператору відповідної письмової заяви або у порядку, передбаченому в Договорі. Деталізовану інформацію про належну до сплати суму Абонент отримує за допомогою Системи самообслуговування.

7.6. Абонент здійснює оплату Послуг за допомогою Карток поповнення рахунка, кодів поповнення, готівкою через каси та відділення банків, вказані Оператором, та іншими визначеними Оператором на Інтернет-сайті способами.

7.7. Порядок оплати Інсталяційних робіт визначається у відповідному Замовленні, яким замовляється виконання таких робіт.

7.8. Тарифні плани або умови окремих Послуг можуть передбачати необхідність сплати Абонентом Гарантійного внеску. Гарантійний внесок сплачується до укладення Договору або підключення окремої Послуги та є способом забезпечення виконання зобов'язань Абонента за укладеним Договором. При розірванні Договору за наявності непогашеної заборгованості Абонента Оператор має право використати Гарантійний внесок для погашення заборгованості Абонента, після чого його залишок повертається Абоненту у 30-денний строк з моменту припинення дії Договору.

7.9. За рішенням Оператора розмір Гарантійного внеску може бути змінено або Абонент може бути звільнений від його сплати.

7.10. Оператор має право встановлювати розмір одиниці тарифікації своїх Послуг. Одиниця тарифікації вказується в кожному Тарифному плані або тарифі на окрему Послугу.

7.11. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший. У разі наявності такої плати, тарифи за зміну Тарифного плану вказуються в умовах того Тарифного плану, на який здійснюється зміна (перехід).

- 7.12.** Надання Абоненту деталізованої інформації про нараховану до оплати суми здійснюється на постійній основі за допомогою Системи самообслуговування.
- 7.13.** Оператор може надавати Абоненту знижки на оплату Послуг та встановлювати умови їх надання. Умови надання знижки, якщо такі встановлені Оператором, вказуються на Інтернет-сайті, у відповідних Замовленнях або у окремо підписаній Сторонами додатковій угоді до Договору. У випадку, якщо умови надання знижок не будуть дотримані, у тому числі, внаслідок припинення дії Замовлення або Договору (не з вини Оператора), Оператор скасовує надані знижки, а Абонент внаслідок цього на вимогу Оператора повинен сплатити останньому суму коштів, що дорівнює розміру наданих знижок у вигляді оплати неоплаченої вартості Послуг. Про необхідність такої оплати Абонент інформується за допомогою Системи самообслуговування. Оплата має бути здійснена протягом 7 днів з моменту скасування Оператором знижки.
- 7.14.** У разі припинення дії Договору Абонент зобов'язаний оплатити суму боргу за спожиті Послуги протягом 15 днів з моменту припинення дії Договору. У разі, якщо на момент припинення дії Договору на Особовому рахунку Абонента залишаться невикористані кошти, Оператор повертає їх у порядку, визначеному Умовами.
- 7.15.** Встановлені законодавством пільги надаються з дня звернення Абонента та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 8.1.** За неналежне виконання або невиконання Умов та Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства, Договору та Умов (у тому числі, у формі відшкодування збитків). Зокрема, Абонент несе відповідальність відповідно до пункту 37 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р., а Оператор відповідно до пункту 40 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.
- 8.2.** У разі прострочення Абонентом оплати Послуг Оператора, останній має право вимагати від Абонента сплати пені у розмірі облікової ставки НБУ за кожен день прострочення. У такому випадку вимога Оператора про сплату пені може бути пред'явлена шляхом включення суми пені до суми наступної оплати за Послуги або шляхом виставлення окремої претензії. При включенні суми пені до суми наступної оплати за Послуги, сума пені зазначається у деталізованій інформації про нараховану до сплати суму окремим рядком.
- 8.3.** Строк позовної давності щодо вимог про стягнення пені встановлюється у 3 роки. Нарахування пені здійснюється протягом всього часу існування заборгованості Абонента перед Оператором.
- 8.4.** Тимчасове припинення або обмеження надання Оператором послуг, яке здійснене Оператором відповідно до Умов, Договору або законодавства, не зупиняє строк нарахування пені та не звільняє Абонента від обов'язку сплатити борг.
- 8.5.** У разі, якщо Оператор не може виконати Інсталяційні роботи внаслідок дій або бездіяльності Абонента (відсутність доступу у приміщення, у якому повинні виконуватися Інсталяційні роботи, невідповідність такого приміщення умовам надання Послуг або умовам використання обладнання, що встановлюється Оператором (вологість, пожежна небезпека тощо), ненадання Абонентом вихідних даних (конфігурації) тощо) Оператор має право відмовитися від виконання Інсталяційних робіт та вимагати від Абонента відшкодування збитків, понесених Оператором у зв'язку

з неможливістю закінчення Інсталяційних робіт.

8.6. У разі втрати, пошкодження Абонентом у 10-денний строк з моменту закінчення погодженого Сторонами строку користування отриманого від Оператора телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний відшкодувати Оператору вартість втраченого, пошкодженого або простроченого до повернення телекомунікаційного обладнання. Повернення вказаного телекомунікаційного обладнання має здійснюватися у будь-якому з Центрив обслуговування абонентів або за адресами місцезнаходження філій Оператора.

8.7. У разі прострочення повернення Абонентом у 10-денний строк з моменту закінчення погодженого Сторонами строку користування отриманого від Оператора телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний сплатити на вимогу Оператора неустойку у розмірі 1% від вартості простроченого до повернення обладнання за кожний день прострочення.

8.8. Оператор не несе відповідальність за завдані збитки та заподіяну шкоду абоненту третіми особами у період коли послуга не надавалася з будь якої причини або у наслідок дій абонента у мережі "Інтернет", а також за завдані збитки та заподіяну шкоду третім особам за боку абонента з тих же причин.

9. СКОРОЧЕННЯ ПЕРЕЛІКУ (ОБМЕЖЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГ, ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ АБО ПРИПИНЕННЯ ЇХ НАДАННЯ

9.1. Надання Послуг може бути обмежене (перелік Послуг - скорочений) або тимчасово припинене у наступних випадках:

9.1.1. за заявою Абонента на строк, вказаний Абонентом, але не більше 12 місяців. За бажанням Абонента відновлення надання Послуг може бути здійснено раніше вказаного ним у заяві строку тимчасового припинення надання Послуг. При цьому сплачена за тимчасове припинення надання Послуг плата корегуванню не підлягає, окрім випадків, якщо вона нараховується на помісячній основі;

9.1.2. у разі порушення Абонентом встановлених Умовами обмежень при користуванні Послугами. Надання Послуг у такому випадку обмежується або тимчасово припиняється на період до усунення Абонентом виявлених Оператором порушень;

9.1.3. у разі виконання Оператором ремонтних робіт з усунення пошкодження Мережі, профілактичних, планових або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг. Надання Послуг у такому випадку обмежується або тимчасово припиняється на період проведення відповідних робіт;

9.1.4. у разі закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми (при наданні Послуг на умовах попередньої оплати). Надання Послуг у такому випадку обмежується або тимчасово припиняється до моменту поповнення Абонентом свого Особового рахунку;

9.1.5. при відсутності технічної можливості продовження надання Послуг, зокрема, внаслідок випадку, непереборної сили або істотної зміни обставин. У таких випадках надання Послуг обмежується або призупиняється до моменту припинення дії обставин, які викликали обмеження або тимчасове припинення надання Послуг;

9.1.6. у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного стану, а також у інших випадках, передбачених законодавством або Договором. У таких випадках надання Послуг може обмежуватися або призупинятися до моменту припинення дії обставин, які викликали обмеження або тимчасове припинення надання Послуг.

9.2. Надання Послуг може бути припинено у наступних випадках:

9.2.1. у разі порушення Абонентом встановлених Умовами обмежень при користуванні Послугами;

9.2.2. у разі якщо Абонент послуги «Інтернет», надання Послуг якому було обмежено або тимчасово припинено внаслідок закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення Граничної суми, не поповнить свій Особовий рахунок протягом 3 місяців з моменту зазначеного обмеження або тимчасового припинення надання Послуг;

9.2.3. у разі, якщо Оператор протягом 60 днів не зможе відновити надання Послуг, надання яких було обмежено або тимчасово припинено внаслідок випадку, дії непереборної сили, істотної зміни обставин або інших обставин, передбачених законодавством або Договором;

9.2.4. з інших підстав, передбачених у Договорі, Умовах або законодавстві.

10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЙОГО ПРИПИНЕННЯ

10.1. Договір вважається укладеним у момент, визначений розділом «Види договорів та порядок їх укладення» Умов та діє протягом 50 років, якщо у Договорі не вказано інше.

10.2. Договір припиняє свою дію:

10.2.1. при закінченні строку дії Договору;

10.2.2. з ініціативи Абонента (з урахуванням обмежень, передбачених п. 10.3 Умов). При цьому Абонент повинен оформити та подати Оператору відповідну заяву про розірвання Договору;

10.2.3. з ініціативи Оператора якщо виявиться, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими; якщо Абонент має непогашену заборгованість перед Оператором за раніше укладеним Договором і ця обставина буде виявлена після укладення нового Договору, а також у випадку якщо виявиться, що представник Абонента, що укладав Договір від імені Абонента, діяв з перевищенням повноважень, що пізніше не було схвалено Абонентом;

10.2.4. внаслідок анулювання, недійсності, закінчення строку дії ліцензії на відповідний вид діяльності у сфері телекомунікацій чи на право користування радіочастотним ресурсом (у разі, якщо це перешкоджає подальшому наданню усіх Послуг за Договором).

10.3. У разі припинення дії Договору Сторони здійснюють взаємні розрахунки у порядку, визначеному Умовами.

10.4. Кожна зі Сторін має право припинити дію окремого Замовлення на послуги, письмово повідомивши про це іншу Сторону не менше ніж за 30 днів до дати припинення. Дія Договору та/або Замовлення, за яким ще не виконані Інсталяційні роботи, може бути припинена Абонентом лише у випадку прострочення Оператором з вини останнього строку виконання Інсталяційних робіт більше ніж на 60 днів, а Оператором - лише у випадку встановлення у процесі виконання Інсталяційних робіт відсутності технічної можливості їх успішного закінчення. Абонент не може відмовитися від прийняття виконаних Інсталяційних робіт, мотивуючи це їх простроченням у разі, якщо до моменту закінчення робіт Абонент не повідомив Оператора про припинення дії Договору та/або Замовлення внаслідок прострочення виконання Оператором Інсталяційних робіт.

10.5. Оператор за заявою Абонента може відновити дію Договору з Абонентом передплаченого зв'язку на послуги мобільного зв'язку, припиненого внаслідок припинення надання Послуг у зв'язку з порушенням Абонентом встановлених Умовами

обмежень при користуванні Послугами, якщо на момент розгляду Оператором заяви Абонента, відповідний абонентський номер не присвоєний іншому Абоненту .

11. ІНШІ УМОВИ

11.1. Згідно із законодавством про телекомунікації та звернення громадян, а також відповідно до цих Умов, у разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши у довідково-інформаційний центр Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі, якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

11.2. При викраденні у Абонента Ідентифікаційної картки, йому рекомендується відразу звернутися у довідково-інформаційний центр Оператора з повідомленням про викрадення, після чого Оператор заблокує викрадену Ідентифікаційну картку з метою зменшення або недопущення виникнення збитків Абонента. У блокуванні Ідентифікаційної картки Оператор може відмовити у разі, якщо з Абонентом було попередньо узгоджено інший порядок блокування, якщо Абонент не зможе підтвердити належність йому втраченої Ідентифікаційної картки (згідно з процедурами Оператора), а також у випадку, якщо телефонні номери, з яких надійшло повідомлення про необхідність блокування Ідентифікаційної картки, раніше були визначені Оператором такими, з яких, ймовірно, здійснюють шахрайські дії відносно Оператора або інших Абонентів.

11.3. При підключенні та подальшому наданні Абоненту Послуги «Інтернет» налаштування кінцевого обладнання Абонента (у тому числі WiFi-роутера) є окремою платною Додатковою послугою Оператора, якщо умови Послуги «Інтернет» не передбачають інше.

11.4. У відповідності до Закону України «Про захист персональних даних» Абонент надає свою необмежену строком згоду на оброблення та внесення до спеціальної бази персональних даних про Абонента, що містяться у Договорі (для Зареєстрованого Абонента - у документах, що оформлюються при реєстрації), а також на передачу інформації з такої спеціальної бази персональних даних третім особам у відповідності з чинним законодавством та розміщеним на Інтернет-сайті. Зазначені в цьому пункті дії можуть бути здійснені для цілей належного обслуговування Абонента та виконання Договору, зокрема, але не виключно, для: належної і якісної експлуатації та обслуговування телекомунікаційної мережі, організації стягнення дебіторської заборгованості Абонента і відступлення права вимоги до Абонента третім особам, представництва інтересів Оператора третіми особами в органах державної влади і місцевого самоврядування, належного надання Контент-послуг, здійснення поштових відправлень й інформаційних розсилок Абонентам/споживачам тощо. Оператор не здійснює зберігання та/чи оброблення персональних даних Абонентів, які отримують Послуги знеособлено, оскільки такі Абоненти не передають Оператору свої персональні дані для отримання Послуг.

11.6. Спори, що можуть виникнути між Сторонами в процесі виконання, зміни чи

розірвання Договору і які Сторони не змогли врегулювати шляхом переговорів, вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.