

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Цей Договір є Публічним Договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України (далі -ЦК України) і має відповідну юридичну силу і є рівнозначним Договору, підписаному Сторонами. Договір регламентує порядок надання телекомунікаційних послуг ФОП Міщановою О.М. і є безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.

### 1. Загальні положення

1.1. Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг розроблений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації» № 1280-IV від 18.11.2003р. зі змінами та доповненнями, Правил надання та отримання телекомунікаційних Послуг, затверджених постановою КМУ №295 від 11.04.2012р. (далі - Правила) та Основних вимог до Договору про надання телекомунікаційних Послуг, затверджених рішенням НКРЗІ № 624 від 29.11.2012 р., Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Закону України «Про захист прав Споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991р., Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010р., інших нормативно-правових актів законодавства.

1.2. Усі терміни, використані в цьому Договорі, мають значення, наведені нижче. Інше тлумачення термінів неприпустиме. Інші терміни, що не викладені в цьому Договорі, мають значення, передбачені чинним законодавством України.

**Абонент** - фізична особа, фізична особа-підприємець та юридична особа, реквізити якої наведені у Додатку №1 "Анкета споживача" до Публічного договору, споживач Телекомунікаційних послуг, який отримує їх на умовах, визначених у цьому Договорі та чинних Тарифних планах.

**Абонентська лінія зв'язку** - лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує Кінцеве Обладнання Абонента з комутаційною системою та складається з магістральних, розподільних ліній зв'язку і абонентської проводки.

**Абонентська проводка** - частина абонентської лінії в межах Місця підключення (приміщення Абонента) монтується Абонентом самостійно та за власний рахунок або іншими особами на підставі окремих договорів, укладених Абонентом з цими особами.

**Абонентська плата за послуги Інтернет** - фіксований платіж, який встановлюється Провайдером за доступ до Мережі однієї чи декількох Послуг і стягується щодобово в 00 годин 00 хвилин за добу наперед. Розмір Абонентської плати визначається умовами Тарифного плану.

**Абонентський порт** - точка приєднання Абонентської мережі до мережі Провайдера на Абонентському розгалужувачі (комутатор, медіаконвертор тощо), що належить Провайдеру.

**Автоматизована система розрахунків за Послуги** - сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані Послуги, формування платіжних документів для Абонентів тощо.

**Відключення Кінцевого Обладнання** - від'єднання Кінцевого Обладнання Абонента від Телекомунікаційної Мережі.

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

**Зареєстрований Абонент** - Абонент, що зареєструвався у Провайдера в порядку, визначеному чинним законодавством, та який отримує Послуги за встановленими Тарифними планами. Зареєстрований Абонент отримує Послуги персоналізовано.

**Згода Абонента** - волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Провайдера (голосове, текстове повідомлення тощо).

**З'єднання** - устанавлення зв'язку між Кінцевими Обладнаннями Абонентів для обміну

інформацією.

**Інсталяційні роботи** - роботи щодо організації технічної можливості надання замовленої Абонентом Послуги (прокладання кабелів, підключення Кінцевого Обладнання до Телекомунікаційної Мережі Провайдера, будівництво та/або ремонт кабельної каналізації, ремонт кабельного вводу в будинку, де знаходиться Абонент, встановлення обладнання Провайдера або Кінцевого Обладнання Абонента, переконфігурація обладнання Абонента тощо).

**Інтернет** - всесвітня система взаємополучених комп'ютерних мереж, що базуються на комплекті Інтернет-протоколів.

**Інтернет-сайт (Сайт Провайдера)** - офіційний інформаційний портал Провайдера, який знаходиться за доменною адресою: <http://starnet.lan>.

**Картка поповнення рахунку** - засіб, що містить коди поповнення Особового Рахунку Абонента та дає Абоненту можливість отримувати Телекомунікаційні Послуги за даним Договором, і застосовується як платіжний засіб для оплати Послуг за умови активації картки у Персональному кабінеті.

**Кінцеве Обладнання** - обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення Телекомунікаційної Мережі з метою забезпечення доступу до Телекомунікаційних Послуг (телефонний та факсимільний апарат, комп'ютер, модем, телеприймач тощо).

**Контактна електронна адреса** - адреса електронної пошти, що надається Абоненту Провайдером та/або інша електронна адреса, що заявлена Абонентом як контактна.

**Контрольні терміни** - терміни усунення пошкоджень відповідно до нормативних документів НКРЗІ (Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації) та ЦОВЗ (Центральний орган виконавчої влади в галузі зв'язку).

**Логін** - унікальне слово від трьох до десяти латинських літер та/або цифр, яке використовується для доступу до мережі Інтернет і Персонального кабінету.

**Мережа Провайдера (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, дротових, оптичних чи інших електромагнітних системах між Кінцевим Обладнанням.

**Мережевий ідентифікатор Абонента** - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Кінцевому Обладнанню Абонента та/або Абоненту в Телекомунікаційній Мережі чи Інтернеті.

**Місце надання Послуги** - визначена Абонентом і зафіксована Провайдером адреса, за якою він бажає отримувати одну чи декілька Послуг, та за якою здійснюється під'єднання абонентського вводу Абонента.

**Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж** - дії осіб, що зафіксовані відповідно до законодавства, і які призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації, порушення порядку маршрутизації трафіку, отримання Послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені, а також розповсюдження комп'ютерних вірусів.

**Норми користування мережею** - документ OFISP-008, ухвалений Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-Провайдерів. Зразок документа знаходиться за адресою: <http://www.ifap.ru/as/ofisp008.htm>

**Особовий рахунок (далі - ОР)** - персональний рахунок, який Провайдер відкриває в автоматизованій системі розрахунків для Абонентів і на якому ведеться облік обсягу та вартості усіх наданих Абоненту Послуг.

**Пароль** - комбінація від 6 до 8 латинських літер та/або цифр, що видається Абоненту Провайдером для доступу до мережі Інтернет і Персонального Кабінету.

**Персональний кабінет** - підсистема Автоматизованої системи розрахунків, розташована на <https://user.starnet.dp.ua>, призначена для самостійних дій Абонента щодо перегляду спожитих Послуг, оплати Послуг, зміни умов користування Послугами, зокрема, Тарифного Плану та призупинення/поновлення користування Послугами.

**Повідомлення Абонента** - текстова інформація Провайдера, що надсилається Абоненту у будь-якій формі, будь-яким доступним для Провайдера способом.

**Послуга з доступу до мережі Інтернет** - телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання Послуги доступу (можливості користуватися) до інформаційних і комунікаційних ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи Послуги передачі даних, Послуги електронної пошти та інші Послуги з використанням Телекомунікаційних мереж.

**Послуга з передачі даних** - обмін даними між кінцевими обладнаннями Абонентів з використанням телекомунікаційних мереж.

**Пошкодження телекомунікаційної мережі** - втрата можливості функціонування елементів телекомунікаційної мережі, що унеможлиблює надання Абоненту Послуг або знижує до неприпустимих значень їх якість.

**Припинення надання Послуг** - остаточне припинення Провайдером надання Абоненту Послуг внаслідок припинення дії чи зміни умов Договору в частині скорочення переліку Послуг, а також у випадках, встановлених чинним законодавством України.

**Провайдер** - ФОП Міщанова О.М., який надає послуги доступу до мережі інтернет з використанням власних та орендованих ліній та мереж та включений до реєстру Провайдерів, провайдерів телекомунікацій НКРЗ за № 4893 від 23.02.2016 р. ФОП Міщанова О.М.

**Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (далі -Договір)** – правочин, укладений між Абонентом і Провайдером, за яким Провайдер зобов'язується на замовлення Абонента надавати Послуги, а Абонент їх сплачувати.

**Сальдо** – різниця між надходженням коштів від Абонента і видатком коштів (нарахуванням коштів) за Послуги та супутні додаткові сервіси, відповідно до чинних Тарифних Планів та цього Договору. Додатне сальдо - перевищення надходження коштів над видатком на ОР. Від'ємне сальдо - перевищення видатку коштів над надходженням на ОР.

**Сеанс зв'язку** – процес надання та отримання послуг з моменту встановлення з'єднання до його завершення.

**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 Провайдера щодо надання послуг.

**Сторони/Сторона** – Провайдер і Абонент разом/будь-хто один з них.

**Тарифна одиниця (одиниця тарифікації) Послуги** – одиниця обсягу Послуги (тривалість часу (секунда, хвилина), обсяг даних (кілобайт, мегабайт, гігабайт), кількість повідомлень та сеансів зв'язку), за якою здійснюється тарифікація.

**Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Провайдером, щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг.

**Телекомунікаційна Мережа** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для надання Телекомунікаційних Послуг за даним Договором.

**Телекомунікаційні Послуги (Послуги)** – продукт діяльності Провайдера, спрямований на організацію та забезпечення доступу Абонента до Телекомунікаційної Мережі за технологіями ФТТВ.

**Технічні умови** – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Телекомунікаційної Мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуги Абоненту.

**Технічне обслуговування** - комплекс заходів, що вживаються Провайдером або Провайдером для забезпечення робочого стану Телекомунікаційної Мережі.

**Тимчасове припинення надання Послуг** - припинення Провайдером надання Абоненту Послуги (Послуг) на період та у випадках, встановлених чинним законодавством та/або Договором, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання.

**Трафік** - обсяг інформації, що пройшов через абонентське відгалуження Абонента.

**Центр Обслуговування Абонентів (далі - ЦОА)** - структурні підрозділи Провайдера, що надають Абоненту Провайдера на його запит інформацію, яка стосується Послуг, та виконує відповідні дії по обслуговуванню Абонента згідно з чинними процедурами Провайдера.

**Члени сім'ї Абонента** - особи, які зареєстровані і проживають разом з Абонентом в одному житловому приміщенні.

**Якість Послуги** - сукупність споживчих властивостей Послуги (безперервність, доступність тощо), що визначають її здатність задовольнити потреби Абонента і характеризуються встановленими показниками.

1.3. Питання, що виникають під час укладення, виконання, зміни, розірвання Договору і не врегульовані ним, регулюються Цивільним Кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про телекомунікації», Правилами і Основними вимогами до Договору про надання телекомунікаційних послуг та іншими нормативно-правовими актами.

1.4. Дії, що свідчать про згоду Абонента дотримуватися умов Публічного договору, є оплата послуг та фактичне користування Абонентом послугою. Всі попередні переписки, угоди досягнуті між Провайдером та Абонентом вважаються такими, що втратили юридичну силу.

1.5. Договір між Абонентом та Провайдером, укладений до набрання чинності цього Публічного Договору, є чинним та може бути переоформлений на вимогу однієї зі сторін.

## 2. Предмет Договору

2.1. Договір вступає в силу з моменту його оприлюднення на Інтернет-сайті і діє до його скасування Провайдером.

2.2. Провайдер самостійно визначає положення Договору згідно чинного законодавства України та перелік і умови Послуг, що надаються Абонентам.

2.3. Перед укладенням Договору, Абонент зобов'язаний уважно ознайомитися із змістом цього Договору і Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р., які розміщені на сайті Провайдера: <http://starnet.lan>

2.4. За умовами цього Договору Провайдер зобов'язується підключити обладнання Абонента, за наявності технічної можливості у Провайдера, до власної Телекомунікаційної мережі та систематично (протягом всього строку дії цього Договору) надавати Абоненту Телекомунікаційні Послуги (послуги доступу до глобальної мережі Інтернет) за тарифами, діючими на момент надання послуг та за встановленими значеннями показників якості, а Абонент зобов'язується своєчасно їх оплачувати в повному обсязі, у визначені цим Договором порядку та строки.

2.5. Договір укладається в усній формі і вважається узгодженим та укладеним без підписання письмового примірника Сторонами шляхом вчинення дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, умов обраного Тарифного плану та згоду отримувати Послуги на встановлених Провайдером умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом у Персональному кабінеті, та/або початок фактичного користування Абонентом Послугою/Послугами, або їх сплата.

2.6. Початок користування Послугами вважається датою укладення Договору. Місцем укладення Договору є адреса, за якою Абонент забажав отримувати замовлені Послуги.

2.7. Надання Послуг Інтернет розпочинається у разі сплати Абонентом послуги. Момент сплати вважається надходження коштів на поточний рахунок Провайдера. Моментом надання послуги вважається фіксація обліковою системою Провайдера першої авторизації.

2.8. Послуги за даним Договором надаються Абоненту за умови передплати коштів на особовий рахунок Абонента.

2.9. Провайдер надає Послуги за даним Договором Абонентам - фізичним особам для індивідуального користування за Місцем надання Послуги.

2.10. Послуги Абоненту (окрім Зареєстрованого Абонента) надаються знеособлено. При цьому Абонентом вважається особа, що згідно Договору законно користується цією послугою за адресою підключення. У разі, якщо Абонент, якому надаються Телекомунікаційні Послуги у встановленому порядку зареєструється у Провайдера, стороною Договору у такому випадку є Зареєстрований Абонент.

2.11. Провайдер не здійснює зберігання та/чи оброблення персональних даних Абонентів, які отримують Послуги знеособлено, оскільки відповідні Абоненти не передають Провайдеру свої персональні дані для отримання Послуг.

2.12. Договір може бути переоформлений на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири за письмовою заявою Зареєстрованого Абонента.

2.13. Абонент за бажанням може отримати копію Публічного договору про надання

телекомунікаційних послуг, який оприлюднений на сайті Провайдера.

2.14. У разі, якщо чинним законодавством України встановлено норми, що суперечать умовам цього Договору, то перевага надається відповідним нормам чинного законодавства України.

### 3. Організаційні та технічні умови надання Послуг

3.1. Перелік та умови надання Послуг встановлюються Провайдером самостійно. Провайдер вправі в односторонньому порядку змінити умови надання та тарифи на Послуги, повідомивши про це Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, у Персональному кабінеті Абонента та оприлюднивши зміни на Сайті Провайдера <http://www.starnet.dp.ua>, не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності таких змін.

3.2. Провайдер забезпечує роботу телекомунікаційних мереж та доступ Абонентів до них цілодобово сім днів на тиждень.

3.3. Повний перелік Послуг, надання яких можливо в рамках цього договору, їх характеристика (параметри) та вартість визначені в Персональному кабінеті та/або на сайті Провайдера.

3.4. Для підключення до Послуги необхідна наявність усіх наведених нижче Технічних умов:

3.4.1. місце надання Послуги має знаходитися в межах покриття Телекомунікаційної Мережі;

3.4.2. для доступу до Телекомунікаційної Мережі Абонент повинен мати Абонентську проводку, що відповідає вимогам Провайдера;

3.4.3. для отримання Послуги доступу до Інтернету Абонент повинен мати обладнання (комп'ютер, роутер тощо) з мережевою картою Ethernet IEEE 802.3 і унікальною мережею (MAC) адресою, що працює під керуванням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP-адреси за протоколом DHCP відповідно до документу RFC2131. Відповідальність Провайдера поширюється лише до Місця надання Послуги.

3.5. За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги у зазначених Абонентом місцях, Провайдер інформує Абонента про необхідні оперативні-технічні заходи, які можуть бути здійснені Провайдером або Абонентом для їх створення.

3.6. Провайдер зобов'язаний розпочати надання Послуг протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту отримання заяви про надання Послуг. Послуги, надання яких пов'язане з роботами, які виконуються третіми особами, надаються у відповідності зі строками, визначеними цими особами. Надання Абоненту Послуг за цим Договором може бути відкладене до виконання Провайдером необхідних робіт з модернізації власної телекомунікаційної мережі (її ділянки) або до виконання Абонентом всіх необхідних Технічних умов.

3.7. Початок користування Послугою є згодою Абонента з прийняттям виконаних Інсталяційних робіт.

3.8. Підключення до Послуги здійснюється у присутності Абонента.

3.9. Провайдер має право відмовити Абоненту в наданні Послуг у таких випадках:

3.9.1. відсутність технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі Провайдера в зазначених Абонентом місцях;

3.9.2. несплата Абонентом на особовий рахунок грошового авансу та суми підключення;

3.9.3. заборгованість Абонента перед Провайдером за надані Послуги;

3.9.4. невідповідність кінцевого обладнання Абонента встановленим вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

3.10. У разі відмови в укладенні Договору Провайдер повідомляє про це Абонента із зазначенням причин відмови, зокрема в усній формі під час замовлення Послуги, в письмовій формі на письмове звернення Абонента протягом не більш як 10 (десяти) календарних днів.

3.11. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги є гривня. Облік ведеться з точністю до другого десяткового знака. Зазначений облік здійснюється Автоматизованою системою розрахунків. Абонент погоджується, що до такої Автоматизованої системи розрахунків будуть включені відомості про Абонента, які буде надано ним Провайдеру при укладенні та виконанні Договору.

3.12. Автоматизована Система Розрахунків є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг. Абонент погоджується, що під час вирішення спірних питань дані Автоматизованої Системи Розрахунків Провайдера матимуть перевагу над іншими даними.

3.13. В Персональному кабінеті Абонента відображаються обсяги наданих Провайдером Послуг.

3.14. Припинення надання, скорочення переліку Послуг, а також відключення кінцевого обладнання Абонента від телекомунікаційної мережі Провайдера, у випадках, передбачених законодавством, здійснюється Провайдером у разі припинення відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох Послуг, замовлених Абонентом.

3.15. Надання Послуг може бути скорочене, тимчасово припинене або припинене Провайдером у наступних випадках:

3.15.1. за власним бажанням Абонента за заявою, поданою через Персональний кабінет або

особисто в місцях продажу карток оплати за підключення до мережі провайдера на строк, зазначений у заяві. При цьому строк може змінюватися за окремою заявою Абонента. Вартість тимчасового припинення надання Послуг встановлюється Провайдером;

3.15.2. у разі порушення Абонентом встановлених цим Договором обмежень при користуванні Послугами або порушення вимог законодавства України. Надання послуг у такому випадку обмежуються або припиняються на період до усунення Абонентом виявлених Провайдером порушень;

3.15.3. у разі відсутності коштів на Особовому рахунку Абонента, Провайдер залишає можливість поповнення рахунку протягом трьох місяців, при цьому продовжується нарахування абонентної платні. Надання Послуг у такому випадку тимчасово припиняється до моменту поповнення Абонентом свого Особового рахунку. Абонент самостійно несе відповідальність за правильність і своєчасність оплати послуг. Якщо Провайдер не призупинив дію Договору, а Абонент продовжує користуватися послугами після вичерпання грошей на власному особовому рахунку, послуги вважаються фактично наданими і Абонент зобов'язаний сплатити їх у повному обсязі;

3.15.4. у разі виконання Провайдером ремонтних, профілактичних, планових або інших робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної Мережі на період проведення відповідних робіт;

3.15.5. при відсутності технічної можливості продовження надання Послуг, зокрема у випадку непереборної сили або істотної зміни обставин до моменту припинення дії таких обставин;

3.15.6. виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, а також у інших випадках, передбачених законодавством до моменту припинення дії таких обставин;

3.15.7. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж або технічних засобів телекомунікацій Провайдера до моменту усунення Абонентом виявлених Провайдером порушень;

3.15.8. встановлення факту розсилання Абонентом спаму. Надання Послуг у такому випадку обмежуються або припиняються на період до усунення Абонентом виявлених Провайдером порушень;

3.15.9. за рішенням суду до його скасування;

3.15.10. у разі порушення вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого Обладнання до моменту усунення Абонентом виявлених Провайдером порушень.

3.16. У разі, якщо тимчасове припинення Послуг викликане закінченням коштів на Особистому рахунку Абонента, Провайдер протягом однієї години після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг відновлює надання послуг, а у разі відсутності можливості (за необхідності повторного підключення Абонентської лінії) в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості.

3.17. Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може особисто повідомити Провайдера про проведену оплату, зазначивши дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

3.18. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Абонентська плата нараховується в повному обсязі. У разі тимчасового припинення надання Послуг у випадках, передбачених підпунктами 3.15.4.-3.15.6. пункту 3.15., Абонентська плата не нараховується.

3.19. Провайдер має право обмежити доступ до тих чи інших спеціальних джерел інформації, якщо вільне користування такими джерелами інформації буде виключати можливість забезпечення з боку Провайдера безпеки телекомунікаційної Мережі, через яку надаються Послуги Абоненту.

3.20. Провайдер усуває пошкодження Телекомунікаційної Мережі та відновлює доступ до Послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в Контрольні терміни та з урахуванням технічних можливостей Провайдера.

3.21. Провайдер інформує Абонентів на Інтернет-сайті:

3.21.1. про зміну умов надання Послуг, впровадження нових Послуг та нових тарифів на Послуги, заміну одного Тарифного плану на інший (не пізніше ніж за 7 робочих днів до початку застосування змін);

3.21.2. про виконання планових ремонтних, капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за 10 робочих днів до початку їх виконання), що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;

3.21.3. про тимчасове (аварійне) припинення надання Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби;

3.21.4. про скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту відповідно до законодавства та умов цього Договору, в частині своїх прав та обов'язків в односторонньому порядку, попередивши Абонента за 10 робочих днів до моменту відключення від Послуг;

3.21.5. про припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства не пізніше ніж за 3 (три) місяці.

## 4. Права та обов'язки Сторін

### 4.1. Провайдер має право:

4.1.1. Встановлювати тарифи на Послуги, що ним надаються, крім тих, що згідно із Законом України "Про телекомунікації" підлягають державному регулюванню.

4.1.2. Визначати та змінювати перелік Послуг, здійснювати заміну одного Тарифного плану на інший.

4.1.3. Скорочувати перелік Послуг, тимчасово припиняти або припиняти їх надання відповідно до Закону України "Про телекомунікації", Правил та цього Договору.

4.1.4. Визначати рівень заборгованості Абонента з оплати Послуг та/або суму ліміту для надання Послуг на умовах наступної оплати, у разі перевищення якої скорочується перелік Послуг чи припиняється їх надання.

4.1.5. Визначати порядок оплати і форми розрахунків за Послуги (на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати).

4.1.6. Вносити зміни до переліку та умов Послуг і Договору шляхом публікації змін на Сайті Провайдера і розміщувати відповідне повідомлення про здійснені зміни у переліку та умовах Послуг і Договорі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

4.1.7. Встановлювати обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою, додаткові умови підключення, умови акцій, умови користування Послугами тощо.

4.1.8. Змінювати параметри маршрутизації без згоди Абонента, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.

4.1.9. Не підключати та/або відключати підключене до телекомунікаційної мережі Кінцеве Обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також у інших випадках, визначених законодавством.

4.1.10. Вимагати відшкодування збитків, які виникли в зв'язку з використанням Абонентом несертифікованого обладнання або неліцензійного програмного забезпечення.

4.1.11. У беззаперечному порядку списувати та переміщувати грошові кошти, які були помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента.

4.1.12. Провайдер має право в будь-який час призупинити надання Послуги Абонентові в частині своїх прав та обов'язків, або розірвати з ним Договір в односторонньому порядку, згідно умов Договору.

4.1.13. Відключати, на підставі рішення суду, Кінцеве Обладнання Абонента, якщо воно використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки.

4.1.14. Припиняти надання телекомунікаційних Послуг у разі, якщо Абонент не погасив заборгованість згідно умов Договору.

4.1.15. Нараховувати пеню в порядку, встановленому законодавством.

4.1.16. З метою визначення обставин прецедентів, а саме ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величини заподіяного збитку та інших обставин, Провайдер може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Послуги Абоненту Провайдер приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення вказаних дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

4.1.17. Використовувати та обробляти інформацію про Абонента та надані йому Послуги, в тому числі про обсяги отриманих Послуг, їх тривалість, вартість, зміст, маршрути передавання тощо, а також передавати таку інформацію третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України без додаткового письмового погодження з Абонентом з метою виявлення порушень у сфері телекомунікацій.

4.1.18. Здійснювати аудіо-, фото-, відеозйомку, а також записувати телефонні розмови між Провайдером і Абонентом при зверненнях Абонента до Провайдера з метою виконання Договору, пред'явлення претензій чи отримання інформації про Послуги без попереднього повідомлення про це Абонента, а також на власний розсуд використовувати такі записи.

4.1.19. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором.

4.1.20. Припинити діяльність з надання Послуг відповідно до законодавства. Провайдер має інші права, передбачені законодавством.

### 4.2. Обов'язки Провайдера:

4.2.1. Проводити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до реєстру Провайдерів, провайдерів телекомунікацій.

4.2.2. До укладення Договору безоплатно надати Абоненту для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг, необхідну для укладення Договору, а також про надання та отримання Послуг відповідно до цього Договору, та інших нормативно-правових

актів законодавства.

4.2.3. Надавати вичерпну інформацію про тарифи на Послуги та забезпечувати правильність їх застосування під час тарифікації та розрахунку платежів за надані Послуги.

4.2.4. Оприлюднювати тарифи на Послуги, що встановлюються Провайдером, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення.

4.2.5. Надавати Абоненту Послуги цілодобово сім днів на тиждень за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, Договору, умов надання Послуг з додержанням вимог цього Договору та інших актів законодавства.

4.2.6. Забезпечувати швидкість доступу, визначену діючими Тарифними планами.

4.2.7. Приймати від фізичних осіб заяви про надання Послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви за наявності технічної можливості, надавати відповіді у строки, передбачені законодавством.

4.2.8. Своєчасно надавати Абоненту необхідну та достовірну інформацію про нові та існуючі Послуги, порядок їх надання та вартість шляхом розміщення цієї інформації на Сайті Провайдера.

4.2.9. Надати Абоненту копію Договору у разі, якщо Абонент бажає її отримати.

4.2.10. Використовувати якісні матеріали для підключення абонентів.

4.2.11. При розірванні Договору з ініціативи Абонента внесена плата за сплачений але не використаний Пакет не повертається, плата за підключення поверненню не підлягає.

4.2.12. Вживати відповідно до законодавства заходи із забезпечення таємниці Послуги, яку Абонент отримав чи замовляв, іншої інформації, що передається Телекомунікаційними Мережами, а також із захисту відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, надані чи замовлені ним Послуги, іншої інформації з обмеженим доступом.

4.2.13. Не розповсюджувати спам.

4.2.14. Попереджати Абонентів про скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого Обладнання у випадках і порядку, встановлених Договором і Правилами.

4.2.15. Усувати пошкодження Телекомунікаційної Мережі та відновлювати доступ до Послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в Контрольні терміни та з урахуванням технічних можливостей Провайдера.

4.2.16. Надавати Послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направляти за викликом Абонента для підключення та/або усунення пошкоджень Кінцевого Обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг, своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та пред'являти його Абоненту.

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

4.2.18. Вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до Телекомунікаційних Мереж, технічних засобів Провайдера та інформації, що передається ними.

4.2.19. Інформувати Абонента про якість Послуг, що надаються відповідно до законодавства.

4.2.20. Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання Послуг, на які не нараховується щомісячна абонентська плата і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж.

4.2.21. Обмежувати можливість отримання Абонентом Послуг у разі відсутності коштів на Особовому Рахунку Абонента або досягнення визначеної Договором суми шляхом тимчасового припинення надання Послуг. Відновлення надання послуги здійснюється після погашення Абонентом заборгованості в повному розмірі.

4.2.22. Здійснювати розрахунок Тарифних Планів, виходячи із собівартості Послуг з урахуванням отримання прибутку.

4.2.23. Забезпечувати за письмовим зверненням Абонента обмеження доступу до певних Послуг.

4.2.24. Здійснювати на підставі письмової заяви Абонента перерахування Абонентської плати, яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційної мережі Провайдера, якщо пошкодження не усунуто у Контрольні терміни.

4.2.25. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання.

4.2.26. Інформувати Абонента про перелік рекомендованого (сертифікованого) обладнання на запит Абонента.

4.2.27. За ненадання або неналежне надання Послуг Провайдер несе перед Абонентом відповідальність відповідно до законодавства та Договору.

### **4.3. Абонент має право:**

4.3.1. На державний захист своїх прав.

4.3.2. На вільний доступ до Послуг.

4.3.3. На безпеку Послуг.

4.3.4. Обирати вид та кількість Послуг.



4.3.5. Безоплатно отримувати від Провайдера вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість і порядок замовлення та отримання Послуг та консультаційну допомогу Провайдера з питань технічної підтримки. Обсяг консультацій з питань технічної підтримки обмежується питаннями, пов'язаними з налагодженням стандартного програмного забезпечення, необхідного для користування обраними Абонентом Послугами.

4.3.6. Своєчасно одержувати замовлені Послуги відповідної якості.

4.3.7. Отримувати від Провайдера відомості щодо наданих Послуг, інформацію про зміну умов надання Послуги і тарифів на її надання.

4.3.8. Призупиняти доступ до окремих видів Послуг на підставі письмової заяви Абонента або через Персональний Кабінет, сплативши відповідну плату, що встановлена Провайдером.

4.3.9. Отримувати від Провайдера невикористану частку коштів у разі відмови від передплачених Послуг у випадках і порядку, визначених цим Договором.

4.3.10. Відмовитись від подальшого отримання Послуг та достроково розірвати Договір за умови попередження Провайдера не менше ніж за 30 календарних днів до бажаної дати припинення дії Договору.

4.3.11. Оскаржувати неправомірні дії Провайдера шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів.

4.3.12. Припиняти отримання Послуг, які вони не замовляли, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, спаму.

4.3.13. Відмовлятись від оплати Послуги, яку вони не замовляли.

4.3.14. Обирати тариф, Тарифний план, встановлений Провайдером.

4.3.15. Отримувати безоплатну консультаційну допомогу Провайдера з питань замовлення та отримання Послуг, що ним надаються.

4.3.16. Отримувати відомості щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги.

4.3.17. На захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством.

4.3.18. Вимагати коригування абонентської плати за весь час пошкодження Телекомунікаційних Мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг у разі порушення Провайдером Контрольних термінів усунення пошкодження і виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Провайдером відповідної заяви (усної чи письмової).

4.3.19. Вимагати усунення несправностей заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Провайдером обов'язків, передбачених Договором або законодавством.

4.3.20. Змінювати перелік Послуг (пакетів послуг), замовляти Додаткові послуги, а також тимчасово припиняти отримання послуг на строк не більше ніж 3 місяці попередньо повідомивши про це Провайдера.

4.3.21. Змінювати пароль на доступ до телекомунікаційної мережі та Тарифний план (якщо така можливість не заборонена умовами цього Тарифного плану) через Персональний кабінет. Абоненти мають інші права, визначені законодавством та Договором.

#### **4.4. Обов'язки Абонента:**

4.4.1. До моменту укладення Договору уважно ознайомитися із змістом цього Договору та Правилами надання і отримання телекомунікаційних Послуг, які розміщені на сайті Провайдера.

4.4.2. Надавати Провайдеру достовірну інформацію, необхідну для укладення Договору.

4.4.3. Виконувати умови Договору та Правил, та своєчасно сплачувати отримані Послуги на умовах попередньої сплати. Абонент вносить плату за послуги до початку фактичного отримання Послуг.

4.4.4. Регулярно (не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів) перевіряти наявність повідомлень на Сайті Провайдера та Персональному кабінеті. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями від Провайдера на Сайті Провайдера.

4.4.5. Здійснити налагодження Кінцевого Обладнання, за допомогою якого буде отримувати Послуги, у відповідності до рекомендацій Провайдера.

4.4.6. Не використовувати Кінцеве Обладнання та Послуги для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

4.4.7. 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 унеможливити надання Послуг іншим Абонентам.

4.4.8. Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого Обладнання та Абонентських ліній для надання Послуг та не передавати Послуги, що надаються у відповідності до цього Договору третім особам чи організаціям, без попереднього письмового погодження з Провайдером.

4.4.9. Не виконувати модернізацію та/або програмування Кінцевого Обладнання, що може будь-

яким чином вплинути на тарифікацію Послуг або на функціонування мережевого обладнання Провайдера.

4.4.10. Не здійснювати незаконне заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших Абонентів.

4.4.11. Не здійснювати несанкціонований доступ до Послуг.

4.4.12. Не розповсюджувати через мережу Інтернет інформацію, яка суперечить вимогам чинного законодавства України або принижує людську гідність, пропагує насильство, расову, національну та релігійну ворожнечу, матеріали, що стосуються шахрайських цілей чи порнографії.

4.4.13. Не використовувати ідентифікаційні дані третіх осіб, якщо ці особи не уповноважили Абонента на такі дії.

4.4.14. Утримувати Абонентську проводку і Кінцеве Обладнання в межах свого приміщення у справному стані.

4.4.15. Повідомляти на запит Провайдера тип Кінцевого Обладнання, що використовується для отримання Послуг.

4.4.16. Не фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, які використовуються в інших мережевих протоколах, мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого Обладнання.

4.4.17. Не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам.

4.4.18. Під час отримання Послуг від Провайдера користуватися виключно ліцензійним програмним забезпеченням та сертифікованим в Україні мережевим обладнанням, що відповідає встановленим вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, та дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування Кінцевим Обладнанням.

4.4.19. Надати місце для розміщення обладнання і кабелю, які використовуються для надання Послуг. Забезпечити доступ для проведення у будівлі Абонента технічного огляду та ремонту обладнання, яке використовується для надання Послуг, в місцях загального користування і технологічних приміщеннях своєї будівлі. За необхідністю дозволити та забезпечити використання Провайдером технологічних шахт, підвалів, технічних поверхів, дахів та ін. для проведення телекомунікаційної мережі. Також узгодити виконання Інсталяційних робіт з власниками приміщення.

4.4.20. Невідкладно повідомляти Провайдера про відсутність Послуг чи неналежну їх якість.

4.4.21. Сплатити заборгованість, існуючу на момент припинення надання Послуги та розірвання даного Договору.

4.4.22. Інформувати Провайдера про зміну місця надання Послуги, а в разі надання Послуг Зареєстрованому Абоненту, прізвища та інших реквізитів/даних, вказаних у Договорі, у максимально короткий строк, але не більше ніж у місячний строк з дати настання таких змін.

4.4.23. Зареєстрований Абонент надає згоду Провайдеру на обробку та використання будь-яких своїх Персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

4.4.24. Забезпечувати конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, захист аутентифікаційних даних від третіх осіб, зловмисників, хакерів тощо.

4.4.25. Виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

4.4.26. За порушення вимог законодавства щодо порядку отримання Послуг Абонент несе відповідальність згідно із законодавством. Несанкціоноване втручання в роботу комп'ютерних мереж, мереж електрозв'язку та комп'ютерних систем, розповсюдження та використання в мережі шкідливого програмного забезпечення тягне за собою кримінальну відповідальність згідно Кримінального кодексу України.

## **5. Тарифи на Послуги та порядок розрахунків за надані Послуги**

5.1. Тарифи на Послуги встановлюються Провайдером самостійно. Провайдер вправі в односторонньому порядку змінити Тарифи, повідомивши Абонента про зміну Тарифів на Послуги, що йому надаються, оприлюднивши зміни на Сайті Провайдера не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності таких змін.

5.2. У разі незгоди з будь-якою зміною Тарифів, Абонент повинен негайно припинити користуватися Послугами, що є предметом даного Договору. Відсутність відмови від даного Договору у вигляді письмової заяви, протягом 7 (семи) календарних днів з дати оприлюднення Провайдером інформації про внесення змін до Тарифів, розглядається як згода Абонента зі зміною Тарифів на Послуги Провайдера.

5.3. Провайдер має право формувати Тарифні плани і Додаткові послуги, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани, Додаткові послуги та різні умови отримання Послуг.

5.4. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, та вартість Послуг Провайдера визначається згідно з діючими на момент отримання Послуг Тарифними планами.

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

5.6. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший, про що вказується в умовах Тарифних планів. Вартість зміни одного Тарифного плану на інший оплачується за тарифами (цінами), встановленими Провайдером.

5.7. Абонент може змінити свій Тарифний план в поточному календарному місяці лише один раз самостійно в Персональному кабінеті або, звернувшись особисто в Центр Обслуговування Абонентів Провайдера, з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу. Новий Тарифний план активується з першого числа наступного календарного місяця.

5.8. Абонент здійснює оплату Послуг:

- за допомогою Карток поповнення рахунку через Персональний кабінет;
- через каси банківських установ;
- через термінали самообслуговування "Приватбанку";
- через систему інтернет-платежів "Приват24";
- через термінали самообслуговування "EasyPay";
- через систему інтернет-платежів "EasyPay";
- через термінали самообслуговування "Ibox".

5.9. Послуги Абоненту надаються на умовах попередньої оплати. Абонент вносить оплату до моменту закінчення коштів на Особовому Рахунку.

5.10. Оплата Послуг здійснюється в національній валюті України.

5.11. Стягнення з Абонента оплати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового Рахунку Абонента.

5.12. Особливості обліку споживання Послуги доступу до Інтернету на Особовому Рахунку Абонента:

5.12.1. нарахування коштів (списання) з Особового Рахунку відбувається щодоби рівними частинами у розмірі вартості Тарифу, що ділиться на кількість днів в обліковому періоді (місяці);

5.12.2. Провайдер має право встановлювати розмір тарифікації своїх послуг. Облік Трафіку, який використав Абонент, здійснюється Автоматизованою Системою Розрахунків. Дані Автоматизованої Системи Розрахунків у режимі on-line відображаються в Персональному кабінеті кожні 30 хв;

5.12.3. під час обліку застосовуються такі співвідношення 1 000 байт = 1 Кб, 1 000 Кб = 1 Мб, 1 000 Мб = 1 Гб, 1 000 Гб = 1 Тб;

5.12.4. Провайдер не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого Трафіку Абонента (адресата), якщо це зумовлене незалежними від Провайдера причинами, зокрема, недостатньою пропускною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у Абонента, адресата або транзитного провайдера або помилками маршрутизації, допущеними Абонентом, транзитним провайдером.

5.13. Коли залишок коштів на Особовому Рахунку Абонента стає менше нуля, доступ до Телекомунікаційної Мережі блокується до поповнення рахунку. Абонент зобов'язаний контролювати стан свого Особовому Рахунку та не допускати виникнення від'ємного Сальдо, своєчасно оплачувати Послуги.

5.14. Провайдер не може вимагати попереднього внесення Абонентської плати за Послуги більш як за один розрахунковий період. Розрахунковим періодом є поточний календарний місяць.

5.15. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду вони переносяться на наступний період.

5.16. У разі закінчення строку дії Договору або його розірвання Абонент повинен здійснити розрахунок за отримані Послуги.

5.17. При розірванні Договору, залишок коштів на особовому рахунку абонента (з урахуванням ПДВ) поверненню не підлягає.

5.18. Бонуси, бали тощо, які нараховані Провайдером за умовами акцій, поверненню не підлягають. Бонуси, бали тощо неможливо перевести у готівку.

5.19. У разі подання Абонентом заявки Провайдеру щодо пошкодження телекомунікаційних мереж в межах приватного житлового приміщення за адресою надання послуг, пошкодження усувається Провайдером за рахунок Абонента.

5.20. Щорічні тарифні плани потребують переоформлення до дати їх закінчення.

## **6. Відповідальність сторін**

6.1. Відповідальність Провайдера:

6.1.1. Провайдер несе відповідальність відповідно до пункту 40 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.:

6.1.1.1. Відповідальність Провайдера за надання Послуги Абоненту обмежується точкою

підключення Абонентського кабелю до Телекомунікаційної Мережі. Усі інші пристрої (Абонентська проводка, маршрутизатор, модем і т.п.) не входять до сфери відповідальності Провайдера. Провайдер не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, модема, тощо) та не несе відповідальності за пошкодження в наслідок впливу незалежних від Провайдера факторів, таких як атмосферні явища, електричний вплив та інше.

6.1.2. Оскільки мережа Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, то Провайдер не несе відповідальність:

6.1.2.1. за нормальне функціонування та досяжність окремих сегментів мережі Інтернет;

6.1.2.2. за якість каналів зв'язку, що знаходяться поза зоною його контролю;

6.1.2.3. за розміщення Абонентом забороненої інформації;

6.1.2.4. за введення Абонентом в дію через підключений канал Послуг програм, які можуть призвести до виходу з ладу обладнання мережі Інтернет;

6.1.2.5. за надіслання Абонентом іншим користувачам Послуг небажаної реклами;

6.1.2.6. за спроби Абонента отримати незаконний доступ до інформаційних ресурсів третіх осіб;

6.1.2.7. за захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері Абонента (антивірусний захист тощо);

6.1.2.8. за зміст інформації, що передається Телекомунікаційними Мережами, технічними засобами телекомунікацій, та спроби несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента.

6.1.3. Провайдер не несе відповідальності перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:

6.1.3.1. використання Абонентом Кінцевого Обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Провайдера, або порушення вимог інструкції виробника з використання Кінцевого Обладнання;

6.1.3.2. несанкціонованого втручання у роботу Телекомунікаційних Мереж, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд;

6.1.3.3. пошкодження Абонентського вводу, лінії або обладнання (модема, комп'ютера) Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації;

6.1.3.4. за порушення у роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Провайдера. Провайдер в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Провайдер виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації і забезпечення безпеки мережі;

6.1.3.5. дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо);

6.1.3.6. за жодних обставин Провайдер не несе відповідальності за пряму чи непряму шкоду, завдану Абоненту в результаті користування чи некористування Послугами та понесеними в результаті помилок, перерв у роботі, видалення файлів, зміна функцій, дефектів, затримок у роботі при передачі даних, та інше, з причин, що не залежать від Провайдера;

6.1.3.7. вини Абонента в інших випадках, встановлених законодавством.

6.1.4. Під час укладення Договору (внесення змін до нього) Провайдеру забороняється:

6.1.4.1. встановлювати обмеження у з'єднанні з будь-яким абонентом Телекомунікаційної Мережі або Телекомунікаційної Мережі іншого Провайдера;

6.1.4.2. вимагати надання Абонентом відомостей, не передбачених законодавством, для укладення Договору та надання Послуг;

6.1.4.3. визначати такий порядок надання Послуг, який може призвести до обмеження чи погіршення прав Абонента або створення нерівних умов для Сторін Договору;

6.1.4.4. встановлювати значення показників якості Послуг гірші, ніж ті, що визначені нормативно-правовими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

6.1.5. У випадку певних 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 Провайдером (вологість, пожежна безпека тощо), ненадання Абонентом вихідних даних (конфігурації) тощо), внаслідок яких Провайдер не може виконати Інсталяційні роботи, Провайдер має право відмовитися від виконання Інсталяційних робіт. Провайдер також має право вимагати від Абонента відшкодування збитків, понесених у зв'язку з неможливістю закінчення Інсталяційних робіт.

6.1.6. У разі не усунення пошкодження Телекомунікаційної Мережі у Контрольні терміни, яке унеможливило доступ Абонента до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг, із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви абонентська плата не нараховується за весь період пошкодження.

6.1.7. Провайдер не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами чи серверами, які тимчасово недосяжні через мережу Інтернет.

6.1.8. Провайдер не контролює доступний через мережу Інтернет інформаційний об'єм, який може включати в себе небажану для Абонента інформацію.

6.1.9. Розмір компенсації за ненадання Послуг з вини Провайдера обмежується фактичною вартістю Послуг, що надаються на підставі Договору, але не більше розміру місячної Абонентської плати, згідно Тарифного плану за умовами даного Договору.

6.1.10. Провайдер здійснює загальноприйняті обмежувальні заходи із захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів Абонентів. Провайдер залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

6.1.11. Чинний Договір не має на меті використання наданих Абоненту Послуг в його комерційних цілях (здійснення підприємницької діяльності з боку Абонента). В разі використання Абонентом Послуг, наданих Провайдером згідно цього Договору для підприємницької діяльності, Провайдер за жодних обставин не несе ніякої відповідальності за результати (як позитивні, так і негативні) такої підприємницької діяльності з боку Абонента, в тому числі й упущену вигоду.

6.1.12. Провайдер не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Логінів та паролів третіми особами у випадку недбалого зберігання Абонентом своїх Логінів та паролів, а також не відшкодовує збитки, яких зазнали Абоненти внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

6.2. Відповідальність Абонента:

6.2.1. Абонент несе відповідальність відповідно до пункту 37 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.:

6.2.1.1. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Провайдера телекомунікацій, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством.

6.2.1.2. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Провайдера телекомунікацій та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Провайдера.

6.2.2. Абонент повністю несе відповідальність за збереження свого паролю доступу до Послуг, що надаються йому Провайдером згідно з цим Договором, та за збереження інших даних до Послуг, які потребують авторизації, а також несе відповідальність за дії, пов'язані із використанням цього паролю чи спеціальних (відомих виключно Абоненту) даних.

6.2.3. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням матеріалів, товарів, реклами, послуг, які були одержані ним під час користування наданими Провайдером Послугами.

6.3. Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства та Договору за неналежне виконання або невиконання умов цього Договору.

## 7. Порядок розгляду заяв, скарг, спорів та звернень абонентів

7.1. Захист прав Абонентів здійснюється відповідно до Законів України "Про захист прав Споживачів", "Про телекомунікації", "Про телебачення і радіомовлення", інших актів законодавства та цього Договору.

7.2. В разі виникнення спору з питань, що передбачені цим Договором чи у зв'язку з ним, Сторони зобов'язуються вирішувати питання шляхом переговорів, в іншому випадку, суперечки між Сторонами буде передано на розгляд та вирішення суду в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

7.3. Абонент має право відповідно до законодавства подавати Провайдеру звернення (заяви, скарги, пропозиції) щодо надання та отримання Послуг.

7.4. У зверненні Абонента щодо ненадання чи неналежного надання Послуг зазначаються суть проблеми, зворотня адреса, дата, час, умови, за яких Абонент намагався отримати Послугу, результат її отримання, номер чи інший мережевий ідентифікатор Кінцевого Обладнання тощо.

7.5. Звернення можуть бути подані в усній формі, у тому числі з використанням телефону, а також шляхом надсилання електронного повідомлення.

7.6. Звернення Абонентів щодо ненадання чи неналежного надання Послуг, про пошкодження Телекомунікаційних Мереж Провайдера, технічних засобів телекомунікацій Провайдера приймаються і реєструються службою Технічної Підтримки Провайдера за телефоном **095-0000-103**.

7.7. Звернення Абонентів про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг, приймаються за телефоном **095-0000-103** або за допомогою електронної пошти **support@starnet.dp.ua**.

7.8. Провайдер зобов'язаний розглянути звернення Абонента та надати Абоненту відповідь із

зазначеними результатами розгляду даного звернення протягом 10 (десяти) робочих днів.

7.9. В разі потреби у замовленні інших Послуг Провайдера, порядок замовлення яких не передбачений у Персональному кабінеті, Абонент повинен зробити відповідну заяву безпосередньо за телефоном **095-0000-103**.

7.10. Претензії Абонента щодо якості наданих Послуг розглядаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

7.11. Претензії Абонента щодо взаємних розрахунків розглядаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.12. Відсутність технічної можливості у Провайдера для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Провайдеру будь-яких претензій та позовів.

## **8. Строк дії Договору, внесення змін та припинення його дії**

8.1. Договір набуває чинності з дати його укладення і забезпечення Абонентом технічної можливості щодо надання Послуг та обмежений строком використання інфраструктури, яка не належить Провайдеру (опори електропередач тощо).

8.2. Провайдер має право самостійно встановлювати та змінювати умови цього Договору та вартість Послуг (в тому числі за зміну одного Тарифного плану на інший, вартість додаткових консультаційних та технічних Послуг тощо), повідомляючи про це Абонента шляхом розміщення цієї інформації на Сайті Провайдера або Персональному кабінеті не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

8.3. Повідомлення Провайдера, що розміщуються на Сайті Провайдера або Персональному кабінеті, будь-якого змісту вважаються оформленими належним чином і не потребують додаткового підтвердження щодо надіслання чи отримання Абонентом.

8.4. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він ознайомився чи мав можливість ознайомитися з такою зміною. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Договору змінами.

8.5. Абонент має право припинити дію цього Договору за власним бажанням, звернувшись до Центру Обслуговування Абонентів та подавши Провайдеру відповідну заяву про розірвання Договору не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до планованої дати відключення від Послуг, за умови відсутності заборгованості Абонента перед Провайдером (баланс Особового рахунка Абонента - не негативний).

8.6. Провайдер має право в будь-який час в односторонньому порядку припинити дію цього Договору при виявленні порушення умов Договору з боку Абонента у разі:

8.6.1. пошкодження базового обладнання/програмного забезпечення Провайдера або завдання шкоди користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, спаму та ін.;

8.6.2. здійснення протиправних дій у сфері використання комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;

8.6.3. поширення інформації, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Провайдера, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;

8.6.4. навмисного завдання шкоди іншим особам або здійснення дій, спрямованих на заподіяння такого збитку;

8.6.5. якщо абонент, надання Послуг якому було обмежено або тимчасово припинено внаслідок закінчення коштів на Особовому рахунку, не поповнить свій Особовий рахунок протягом 3 (трьох) місяців з моменту тимчасового припинення надання Послуг, Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а кінцеве обладнання Абонента з цієї дати може бути відключене;

8.6.6. якщо виявиться, що дані, які йому повідомив Абонент, при укладенні Договору, є неправдивими;

8.6.7. якщо виявиться, що власники приміщення, в якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги;

8.6.8. якщо виявиться, що представник Абонента, що укладав Договір від імені Абонента, діяв з перевищенням повноважень, що пізніше було підтверджено Абонентом;

8.6.9. зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Абонентом вимог цього Договору в частині своїх обов'язків, або факту порушення Абонентом Норм користування мережею.

8.7. При розірванні Договору з ініціативи Провайдера, останній повідомляє про це Абонента за будь-який час будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, у Персональному кабінеті Абонента, на Сайті Провайдера тощо.

8.8. Договір припиняє свою дію внаслідок припинення діяльності з надання Послуг, анулювання,

недійсності або закінчення строку дії ліцензії на відповідний вид діяльності у сфері телекомунікацій чи на право користування радіочастотним ресурсом. У такому випадку Провайдер попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за три місяці до дати припинення.

## **9. Форс-мажор**

9.1. Сторона (сторони) не несуть відповідальність одна перед іншою за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за договором, внаслідок настання та дії форс-мажорних обставин, що виникли поза бажанням та волею Сторони (сторін), які неможливо передбачити чи уникнути, в т.ч. оголошену чи фактичну війну, громадянські заворушення, епідемії, ембарго, пожежі, стихії, а також протиправні дії третіх осіб.

9.2. Свідоцтво (акт, довідка), яке має бути видане ТПП України (її регіональними відділеннями) або іншим компетентним органом, є достатньою підставою наявності, дії чи продовження дії форс-мажорних обставин. Сторона, яка не виконує своїх зобов'язань за договором в силу дії форс-мажорних обставин, повинна надати іншій стороні за договором відповідний документ (свідоцтво чи акт, довідку).

В разі тривалості форс-мажорних обставин більше 2 (двох) місяців поспіль, сторона, для якої спричинилися такі обставини, має право відмовитися від цього договору, письмово попередивши (поштою, електронною поштою, факсом, телеграмою) про це іншу сторону. Дата отримання такого письмового повідомлення другою стороною за договором є датою розірвання цього договору.

## **10. Реквізити і контакти Провайдера**

ФОП Міщанова О.М.  
Р/рахунок UA61305299000026002050211185  
в ПАТ КБ «Приватбанк» м. Київ, МФО 305299  
Код ЄДРПОУ 2439301209  
Телефон: 095-0000-103