

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА) ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Даний публічний договір (оферта) відповідно до положень ст. 633 Цивільного кодексу України встановлює істотні умови надання телекомунікаційних та інформаційних послуг оператором телекомунікацій невизначеному колу фізичних осіб (абонентам), та є пропозицією (офертою) у розумінні положень ст. 641 Цивільного кодексу України укласти договір про надання телекомунікаційних та інформаційних послуг.

Товариство з обмеженою відповідальністю "Майтелеком", зареєстроване за адресою: 03057, м. Київ, вул. Вадима Гетьмана, будинок 1-Б, яке внесено до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № 408 від 02.07.2013 р, в особі Керівника Маркіної Вікторії Михайлівни, що діє на підставі Статуту (надалі – "Оператор"), пропонує будь-якій фізичній особі (надалі – "Абонент"), (надалі разом – Сторони, а кожна окремо – Сторона), публічний договір (оферту) про надання телекомунікаційних та інформаційних послуг (надалі – "Договір").

Абонент не має права запропонувати свої умови публічного договору, а може лише приєднатися до запропонованого Договору в цілому та отримувати телекомунікаційні та інформаційні послуги за принципом "як є".

1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Абонент – фізична особа, яка замовляє та / або отримує телекомунікаційні послуги для власних комерційних та/або некомерційних потреб, на умовах цього Договору;

Автоматизована система обліку спожитих послуг (білінгова система) – програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного обліку наданих телекомунікаційних послуг, а також здійснення розрахунків їхньої вартості згідно з чинними на момент надання послуг тарифами, по кожному особовому рахунку Абонента;

Інтернет – всевітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами;

Контакт-центр – відділ Оператора, який надає інформаційно-консультаційні послуги Абонентам;

Оператор – суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж;

Особовий рахунок Абонента – персональний рахунок Абонента, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих у відповідності до умов Договору телекомунікаційних послуг, а також формується список платежів Абонента за весь період надання йому телекомунікаційних послуг;

Особистий кабінет Абонента – <https://stat.mytelecom.ua/> - підсистема білінгу, призначена для самостійних дій Абонента щодо перегляду обсягів спожитих Абонентом телекомунікаційних послуг;

Офіційний веб-сайт Оператора – веб-сторінка в мережі Інтернет (<https://mytelecom.ua>), яка є офіційним джерелом Оператора та забезпечує висвітлення діяльності Оператора, зокрема, містить перелік та умови надання його послуг, перелік дозвільних документів, а також інші матеріали інформаційного характеру (тарифи, акції та інше);

Послуга доступу до Інтернету – телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту послуги доступу до ресурсів всевітньої мережі Інтернет, включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням телекомунікаційної мережі, за місцем надання послуги;

Тарифи – сукупність технічних і вартісних параметрів, за якими визначаються характеристики та вартість телекомунікаційних послуг;

Телекомунікаційна 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, кабельних, оптичних або інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням;

Телекомунікаційна послуга – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій;

Інформаційна послуга – продукт діяльності Контакт-центру, спрямований на задоволення інформаційних потреб Абонентів (оформлення заявок, консалтинг, маркетинг, реклама, взаєморозрахунки та ін.);

Розрахунковий період – період за який здійснюється нарахування плати за послугу;

Місце надання послуг – приміщення за конкретно зазначеною Абонентом у замовленні послуги адресою, за якою він бажає отримувати телекомунікаційні послуги.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Оператор надає Абоненту телекомунікаційні та інформаційні послуги за умови технічної можливості у Оператора надання таких послуг, а Абонент зобов'язується своєчасно оплачувати надані йому послуги відповідно до умов цього Договору і вимог чинного законодавства України.

2.2. Інформацію про технічні умови підключення, перелік доступних телекомунікаційних послуг, додаткових послуг, правила їх надання та отримання, чинні тарифи, акції та бонуси Абонент може отримати у Контакт-центрі та/або на Офіційному веб-сайті Оператора.

3. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ

3.1. Всі умови цього Договору є обов'язковими для сторін. Перед початком отримання телекомунікаційних та інформаційних послуг кожен Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору. Якщо Абонент не згоден з умовами Договору, він не має права користуватися послугами Оператора.

3.2. Цей Договір укладається шляхом акцепту (прийняття) усіх умов Договору Абонентом під час оформлення заявки на отримання телекомунікаційних послуг у Контакт-центрі або на Офіційному веб-сайті Оператора, без підпису письмового примірника Договору. Цей Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і рівносильний підписаному сторонами Договору.

3.3. Договір вважається укладеним після завершення оформлення заявки на отримання телекомунікаційних послуг Абонентом у Контакт-центрі або на Офіційному веб-сайті Оператора.

4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ І ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

4.1. Умови надання телекомунікаційних послуг:

4.1.1. наявність в Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовленої телекомунікаційної послуги. Під технічною можливістю розуміється знаходження Абонента в зоні дії такої послуги;

4.1.2. ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;

4.1.3. надання Абонентом Оператору інформації про місце надання послуг під час оформлення заявки на отримання телекомунікаційних послуг у Контакт-центрі або на Офіційному веб-сайті Оператора;

4.1.4. оплата замовлених Абонентом телекомунікаційних послуг.

4.2. У результаті підключення Абонента до телекомунікаційної мережі Оператора, Абонент отримує кабель із доступом до мережі Інтернет.

4.3. Оператор надає Абоненту послугу доступу в Інтернет цілодобово.

4.4. Порядок отримання телекомунікаційних послуг:

4.4.1. Абонент оформлює заявку на отримання телекомунікаційних послуг у Контакт-центрі або на Офіційному веб-сайті Оператора;

4.4.2. Працівник Оператора підключає Абонента до телекомунікаційної мережі Оператора, факт чого одразу обов'язково фіксується у наряді на підключення, який працівник Оператора надає Абоненту на підпис. Оригінал наряду на підключення залишається в Абонента, а копія залишається в Оператора. Оператор може використовувати різні технології підключення Абонентів до

телекомунікаційної мережі Оператора в залежності від технічних можливостей у кожному окремому населеному пункті;

4.4.3. Оплата Абонентом обраної телекомунікаційної послуги, відповідно до тарифів, встановлених Оператором;

4.4.4. Отримання Абонентом обраної телекомунікаційної послуги.

4.5. Оператор веде облік обсягу та вартості наданих телекомунікаційних послуг, відстежує своєчасність та повноту платежів за їх споживання. Такий облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг (білінговою системою). Абонент погоджується, що в таку автоматизовану систему обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які будуть надані ним при оформленні заявки на отримання телекомунікаційних послуг.

4.6. На підставі заявки на отримання телекомунікаційних послуг Оператор відкриває Абоненту унікальний персональний Особовий рахунок Абонента. На Особовому рахунку Абонента відображаються обсяги наданих Оператором послуг, а також всі платежі Абонента. Особовий рахунок Абонента є єдиним джерелом інформації про обсяг спожитих Абонентом телекомунікаційних послуг при тарифікації і вирішенні спірних питань.

4.7. Незалежно від обраного тарифу Абонент отримує необмежений за обсягом трафік споживання послуги доступу до мережі Інтернет.

4.8. Абонент зобов'язується використовувати телекомунікаційні послуги Оператора лише для власних потреб.

4.9. Абонент не має права передавати телекомунікаційні послуги, які йому надає Оператор, будь-яким третім особам.

4.10. Якщо в Оператора виникнуть обґрунтовані підстави вважати, що Абонент передає телекомунікаційні послуги Оператора третім особам, Оператор має право обмежити надання телекомунікаційних послуг такому Абоненту до з'ясування усіх обставин.

4.11. Абонент зобов'язаний надати Оператору докази того, що він не передавав телекомунікаційні послуги Оператора третім особам.

4.12. За результатами розгляду наданих Абонентом доказів Оператор приймає рішення про:

4.12.1. відновлення надання телекомунікаційних послуг Абоненту;

4.12.2. відключення Абонента від телекомунікаційної мережі Оператора.

4.13. При виникненні технічних проблем, які ускладнюють або перешкоджають наданню Оператором телекомунікаційних послуг Абоненту, якщо ці проблеми були пов'язані з проблемами в роботі або виходом з ладу обладнання Оператора, Абонент оформлює заявку про перешкоди в отриманні телекомунікаційних послуг в Контакт-центрі, а Оператор зобов'язаний усунути такі технічні проблеми протягом трьох робочих днів з моменту оформлення відповідної заявки Абонентом у Контакт-центрі.

4.13.1. Якщо технічні проблеми, які перешкоджають наданню Оператором телекомунікаційних послуг Абоненту виникли з вини Оператора, Оператор зобов'язаний усунути такі технічні проблеми за власний рахунок.

4.13.2. Усунення перешкод у наданні телекомунікаційних послуг здійснюється за власний рахунок Абонента після оформлення відповідної заявки у Контакт-центрі, якщо відповідні перешкоди, які виникли з вини Абонента та/або ремонтні роботи необхідно провести в зоні відповідальності Абонента, зокрема, у квартирі, приватному будинку, на земельній ділянці Абонента.

4.13.3. Усунення перешкод у наданні телекомунікаційних послуг, які виникли не з вини Абонента, поза межами його зони відповідальності, здійснюється за рахунок Оператора.

4.14. Оператор не несе відповідальність за некоректну роботу обладнання/пристроїв/гаджетів Абонента, які використовуються Абонентом для споживання телекомунікаційних послуг

Оператора, зокрема, роутерів, персональних комп'ютерів, мобільних телефонів та іншого обладнання/пристроїв/гаджетів, які належать Абоненту.

4.15. Оператор може надати Абоненту у тимчасове користування або у повну власність обладнання, необхідне для споживання телекомунікаційних послуг (кабель, роутер, оптичну розетку, конектор та інше), про що сторони укладають відповідні окремі договори.

4.16. Оператор надає телекомунікаційні послуги у відповідності із правилами, нормами та стандартами, встановленими чинним законодавством України.

4.17. З усіх питань, пов'язаних з виконанням умов цього Договору, Абонент взаємодіє з Контакт-центром.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

5.1. Оператор має право:

5.1.1. вносити зміни та доповнення в умови Договору. Повідомлення про такі зміни та доповнення розміщуються (публікуються) на Офіційному веб-сайті Оператора не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх введення в дію;

5.1.2. самостійно встановлювати тарифи на телекомунікаційні послуги, які надаються Оператором. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг. Якщо Абонент по закінченню 7 (семи) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) на Офіційному сайті Оператора змін та доповнень до Договору, змін тарифів або призначення нових платежів продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Оператор має право вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями;

5.1.3. припинити надання телекомунікаційних послуг з моменту виникнення від'ємного балансу на особовому рахунку Абонента;

5.1.4. припинити доступ Абонента до телекомунікаційних послуг, скоротити перелік телекомунікаційних послуг, вилучити обладнання Оператора, яке було надане Абоненту у тимчасове користування, відключити Абонента від телекомунікаційної мережі Оператора, розірвати цей Договір в односторонньому порядку у разі, якщо Абонент вчинив дії, які Оператор обґрунтовано вважає такими, що порушують правила і норми користування телекомунікаційними послугами, викладені в цьому Договорі, або такими, що порушують вимоги чинного законодавства України, зокрема, в сфері телекомунікацій;

5.1.5. розірвати цей Договір в односторонньому порядку, відключити Абонента від телекомунікаційної мережі Оператора, вилучити обладнання Оператора, яке було надане Абоненту у тимчасове користування, якщо протягом 50 (п'ятдесяти) днів Абонент не споживає та не оплачує телекомунікаційні послуги Оператора, незалежно від того, на яких умовах Абонент раніше був підключений до телекомунікаційної мережі Оператора. У такому випадку Абонент зобов'язаний у 7 (семи) денний термін з моменту розірвання цього Договору компенсувати заподіяні Оператору збитки, а також повністю погасити наявну заборгованість перед Оператором, здійснивши платежі на користь Оператора так, щоб підсумковий баланс Особового рахунку Абонента став позитивним;

5.1.6. проводити планові та позапланові технічні роботи з повним або частковим обмеженням у наданні телекомунікаційних послуг тривалістю до 72 (семи десяти двох) годин впродовж одного місяця. В період проведення технічних робіт можуть виникати перебої у наданні телекомунікаційних послуг. Оператор не компенсує кошти Абонентам під час проведення технічних робіт, якщо вони тривали до 72 (семи десяти двох) годин впродовж одного місяця. Умови п. 5.1.6 Договору не розповсюджуються на випадки ремонтних робіт у випадку аварій;

5.1.7. створювати і зберігати архіви інформації, одержаної в процесі користування Абонентом телекомунікаційними послугами і розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, за вимогою уповноважених державних органів, а також для нормального надання телекомунікаційних послуг або захисту Оператора та інших Абонентів, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та чинному законодавству України;

- 5.1.8. на підставі даних Автоматизованої системи обліку спожитих телекомунікаційних послуг згідно з чинними тарифами проводити списання коштів з Особового рахунку Абонента;
- 5.1.9. інші права, передбачені чинним законодавством України.
- 5.2. Оператор зобов'язаний:
- 5.2.1. надавати Абоненту інформаційні послуги;
- 5.2.2. попереджати Абонента про можливе скорочення переліку телекомунікаційних послуг чи відключення Абонента від телекомунікаційної мережі Оператора у випадках і порядку, передбачених цим Договором;
- 5.2.3. вести облік обсягу та вартості наданих телекомунікаційних послуг;
- 5.2.4. надавати телекомунікаційні послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів Оператора та чинного законодавства України;
- 5.2.5. забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасність інформування Абонента про їх зміну;
- 5.2.6. надавати телекомунікаційні послуги в строки, встановлені Оператором та чинним законодавством України;
- 5.2.7. направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення перешкод надання телекомунікаційних послуг;
- 5.2.8. приймати відповідно до законодавства заходи щодо забезпечення конфіденційності інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента і послуги, які він отримав або замовляв;
- 5.2.9. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

- 6.1. Абонент має право:
- 6.1.1. особисто використовувати надані йому телекомунікаційні послуги;
- 6.1.2. своєчасно отримувати замовлені телекомунікаційні послуги встановленої якості;
- 6.1.3. отримувати від Оператора відомості про отримані ним телекомунікаційні послуги в порядку, встановленому законодавством;
- 6.1.4. призупинити надання телекомунікаційних послуг шляхом оформлення відповідної заявки в Контакт-центрі. Призупинення надання телекомунікаційних послуг відбувається будь-якого числа місяця, не частіше ніж 4 (чотири) рази, на загальний строк не більше 45 (сорока п'яти) діб протягом календарного року при відсутності заборгованості перед Оператором. Призупинення надання послуг є платним. Вартість призупинення визначається відповідно до діючих тарифів Оператора;
- 6.1.5. відмовитися від телекомунікаційних послуг, шляхом оформлення відповідної заявки в Контакт-центрі;
- 6.1.6. переоформити надання телекомунікаційних послуг на іншу особу без повторного підключення шляхом оформлення відповідної заявки у Контакт-центрі;
- 6.1.7. оскаржувати неправомірні дії Оператора згідно чинного законодавства України;
- 6.1.8. інші права, передбачені законодавством України.
- 6.2. Абонент зобов'язується:
- 6.2.1. виконувати умови цього Договору, здійснювати оплату замовлених телекомунікаційних послуг у розмірі та в строки, встановлені Оператором або чинним законодавством України;

- 6.2.2. повідомляти Оператора про зміну поштових або платіжних реквізитів, найменування та інших обов'язкових реквізитів, зазначених Абонентом в заявці на отримання телекомунікаційних послуг в місячний термін з моменту виникнення таких обставин, шляхом звернення до Контакт-центру;
- 6.2.3. не допускати використання телекомунікаційних послуг, що надає Оператор, а також його обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку та/або дій, які порушують громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян;
- 6.2.4. зберігати в справному стані обладнання Оператора, а також інше обладнання, необхідне для надання Оператором телекомунікаційних послуг;
- 6.2.5. не передавати телекомунікаційні послуги, які йому надає Оператор, будь-яким третім особам;
- 6.2.6. не допускати дій, які можуть створювати загрозу для безпечної експлуатації мереж, підтримки цілісності та взаємодії мереж, захисту інформаційної безпеки мереж, ускладнювати чи блокувати надання послуг іншим Абонентам;
- 6.2.7. повідомляти на вимогу Оператора інформацію про обладнання, яке використовується для отримання телекомунікаційних послуг;
- 6.2.8. не перешкоджати виконанню Оператором робіт, пов'язаних з обстеженням обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за заявкою Абонента, оформленої у Контакт-центрі;
- 6.2.9. не втручатися в роботу телекомунікаційної мережі;
- 6.2.10. самостійно стежити за станом свого Особового рахунку, не допускати нульового або від'ємного балансу Особового рахунку. Стан Особового рахунку Абонент контролює, використовуючи свій Особовий кабінет;
- 6.2.11. не використовувати сервіси і канали інформаційної мережі (електронну пошту, електронні конференції, системи передачі файлів та інше) для поширення несанкціонованої інформації (включаючи, але не обмежуючись, масову розсилку електронної пошти), інформації, яка є образливою або недостовірною, а також іншої інформації, поширення якої заборонено відповідно до чинного законодавства України. Оператор не несе відповідальність за дії Абонента, вчиненні в мережі Інтернет за допомогою телекомунікаційних послуг, наданих Оператором;
- 6.2.12. не вчиняти дії, які можуть ускладнити використання іншими Абонентами телекомунікаційних послуг Оператора, зокрема, пересилання занадто великих обсягів інформації безперервно протягом значного проміжку часу;
- 6.2.13. дбати про коректну роботу обладнання, яке використовується для споживання телекомунікаційних послуг Оператора;
- 6.2.14. користуватися належним чином обладнанням, яке використовується для споживання телекомунікаційних послуг Оператора;
- 6.2.15. дотримуватись вимог Норм користування мережею Інтернет – документ OFISP-008, прийнятий Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-провайдерів. Оригінал розміщений за адресою: <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>;
- 6.2.16. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

7. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ПОСЛУГИ. ПОРЯДОК ТА УМОВИ РОЗРАХУНКІВ

7.1. Актуальні ціни (тарифи) на телекомунікаційні та додаткові послуги розміщені на Офіційному веб-сайті Оператора. Абонент також може ознайомитися із цінами (тарифами) на телекомунікаційні та додаткові послуги у Контакт-центрі.

7.1.1. Ціни (тарифи) на одні й ті ж самі телекомунікаційні та додаткові послуги можуть відрізнятися в залежності від населеного пункту, в якому надаються послуги.

7.1.2. Оператор самостійно регулює ціни (тарифи) на телекомунікаційні та додаткові послуги. Про зміну цін (тарифів) на телекомунікаційні послуги, Оператор додатково повідомляє Абонента, залишивши повідомлення в Особистому кабінеті Абонента та/або відправивши смс повідомлення на вказаний абонентом номер телефону. Про зміну цін на додаткові послуги Оператор додатково не повідомляє Абонента.

7.2. Послуги надаються по передоплаті. Абонент для отримання послуг платить Оператору:

7.2.1. Авансовий платіж, який включає в себе оплату за наступний розрахунковий період вартості обраного Абонентом тарифу, абонентську плату та / або вартість замовлених додаткових послуг, зазначених у переліку послуг, розміщеному на Офіційному веб-сайті Оператора. Оплата телекомунікаційних послуг за тарифами списується із розрахунку на одну добу автоматично о 04.00. Тариф розрахований на 30 днів. Оплата додаткових послуг списується одноразово та/або один раз на місяць за кожну окрему додаткову послугу;

7.2.2. Всі платежі, які сплачуються одноразово, якщо такі платежі необхідні для активації замовлених послуг (у тому числі пов'язаних з повним погашенням заборгованості за попередні розрахункові періоди).

7.3. Розрахунки за телекомунікаційні або додаткові послуги за цим Договором здійснюються щомісяця, кожні 30 (тридцять) днів, щодоби, в день розрахункового періоду або в момент замовлення відповідно до чинних тарифів Оператора в поточному розрахунковому періоді шляхом списання коштів з Особового рахунку Абонента.

7.4. Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок Абонента здійснюється на підставі проведених оплат Абонента у формі безготівкових платежів в національній валюті на розрахункові рахунки Оператора через банківські установи, платіжні термінали або з використанням інших платіжних засобів і платіжних систем (кредитних карток, скретч-карт та ін.), які зазначені на Офіційному сайті Оператора. Датою оплати вважається дата зарахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора, якщо способом оплати не передбачено інше.

7.5. Оператор призупиняє надання телекомунікаційних послуг у разі утворення від'ємного Особового рахунку Абонента до моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента (погашення заборгованості та внесення абонентської плати за поточний розрахунковий період).

7.6. При припиненні Оператором надання телекомунікаційних послуг, у випадку передбаченому п.7.5. цього Договору, Абонент не звільняється від оплати послуг у повному обсязі згідно з обраними Абонентом тарифом та / або замовленими додатковими послугами за повний розрахунковий період в якому відбулося припинення надання телекомунікаційних послуг.

7.7. У разі, якщо Абонент не здійснює належного поповнення свого Особового рахунку і не вчиняє дій передбачених пп. 6.1.4. 6.1.5. Договору протягом 50 (п'ятдесяти) днів починаючи з дня, в якому було припинено надання телекомунікаційних послуг, Договір вважається достроково припиненим (розірваним) на дату, яка припадає на 50 (п'ятдесятий) день. У такому випадку вважається, що Договір розірвано з ініціативи Абонента.

7.8. Припинення надання телекомунікаційних послуг та / або розірвання Договору не звільняє Абонента від обов'язку оплатити вже отримані послуги та погашення заборгованості.

7.9. Відновлення надання телекомунікаційних послуг здійснюється Оператором автоматично з моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента та зарахування коштів на рахунок Оператора. У випадку, якщо після поповнення Особового рахунку Абонента та зарахування коштів на рахунок Оператора надання телекомунікаційних послуг не відновилося, Абонент повинен звернутися до Контакт-центру із відповідною заявкою.

7.10. Абонент самостійно несе відповідальність за правильність і своєчасність зроблених ним платежів для того, щоб баланс його Особового рахунку залишався позитивним.

7.11. Абонент контролює стан Особового рахунку засобами Особистого кабінету.

7.12. Абонент має право змінити обраний тариф на інший самостійно, шляхом звернення до Контакт-центру. Послуга зміни діючого тарифу Абонента на більш дешевший є платною. Вартість такої послуги зазначена на Офіційному веб-сайті Оператора.

7.13. Оператор самостійно встановлює тарифи. Тарифи, встановлені Оператором, включають збори і податки, що діють на території України.

7.14. Оператор має право вносити зміни до діючих тарифів, розміщуючи (публікуючи) інформацію про такі зміни на Офіційному веб-сайті Оператора не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх введення.

7.15. У разі припинення дії Договору, якщо на Особовому рахунку Абонента залишилися невикористані кошти, Оператор на підставі звернення Абонента у Контакт-центр та лише у разі виконання Абонентом усіх зобов'язань за цим Договором та іншими договорами з Оператором, виплачує залишок коштів протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту звернення Абонента до Контакт-центру.

7.16. Повернення Абоненту коштів у разі ненадання послуг, відмови від передплачених послуг, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які Абонент не замовляв, а також в інших випадках, визначених законодавством здійснюється на підставі звернення Абонента до Контакт-центру.

7.17. Виклик технічного фахівця оформлюється шляхом звернення до Контакт-центру та оплачується Абонентом згідно тарифів, вказаних на Офіційному веб-сайті Оператора. Абонент також оплачує комплектуючі та витратні матеріали, які були використані технічним фахівцем у ході виконання заявки Абонента.

7.18. Абонент може звернутися до Контакт-центру із заявкою про перерахування коштів у випадку, якщо Оператор не надавав телекомунікаційні послуги та/або, якщо телекомунікаційні послуги надавалися із перебоями протягом більше ніж 3 (три) днів.

7.19. Усі нарахування на Особовому рахунку Абонента у вигляді бонусів та акцій не підлягають відшкодуванню у грошовій формі, а можуть бути використанні лише у якості оплати послуг Оператора.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. Оператор та Абонент несуть відповідальність за порушення умов цього Договору відповідно до цього Договору та норм чинного законодавства України.

8.2. У разі несвоєчасної оплати наданих послуг Оператор має право застосовувати до Абонента такі заходи:

- скорочувати перелік послуг або припиняти їх надання.

8.3. У разі несанкціонованої зміни Абонентом (без звернення до Контакт-центру та повідомлення Оператора) власних реквізитів Оператор має право:

- скорочувати перелік послуг або припиняти їх надання без попередження про це Абонента.

8.4. Припинення або скорочення Оператором переліку послуг не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому послуги.

8.5. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке сталося з вини Абонента, усі витрати Оператора на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі недоотриманий прибуток) покладаються на Абонента.

8.6. Оператор не несе відповідальність за будь-яку шкоду, понесену Абонентом або третьою особою у зв'язку з аваріями в електричних або комунальних мережах, плановими заходами проведеними сервісними або іншими організаціями електричних і комунальних мереж.

8.7. Оператор не несе відповідальність за будь-яку шкоду, понесену Абонентом або третьою особою у результаті удару блискавки або дії розряду статичної електрики.

8.8. Оператор не несе відповідальність перед третіми особами в разі виникнення у таких осіб претензій або позовних вимог, пов'язаних з нанесенням їм будь-яких втрат або збитків Абонентом у результаті використання Абонентом послуг Оператора або неможливості їх використання.

8.9. Відповідальність та ризики пов'язані з використанням інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент. Оператор не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються або надаються через мережу Інтернет і не несе відповідальність:

8.9.1. за будь-які витрати або збитки, які прямо або побічно поніс Абонент внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет;

8.9.2. за втрати і збитки, що виникли через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів Абонента;

8.9.3. за шкоду, нанесену Абонентові в результаті дії програмних продуктів, отриманих Абонентом за допомогою послуг Оператора;

8.9.4. за прямий або непрямий збиток, заподіяний Абонентові в результаті використання або неможливості використання послуг Оператора.

8.10. Оскільки Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, Оператор не несе відповідальність за функціонування і доступність окремих сегментів Інтернету. Оператор не несе відповідальність за затримки, збої або погіршення якості при наданні послуг, що виникають з причин, що знаходяться поза сферою контролю Оператора, зокрема ушкоджень обладнання та комунікацій, недоступність серверів, що знаходяться не під адмініструванням Оператора, обмеження швидкості адміністраторами серверів, які не є власністю Оператора.

8.11. Сторони беруть на себе взаємне зобов'язання щодо забезпечення конфіденційності отриманої за Договором інформації. Вимога забезпечення конфіденційності поширюється на паролі доступу в мережу, електронну пошту та інші персональні дані Абонента, статистичні дані про обсяг наданих послуг та іншу інформацію за погодженням сторін.

8.12. У разі виявлення витоку конфіденційної інформації сторони негайно вживають усі доступні їм заходи технічного, організаційного та цивільно-правового характеру для запобігання подальшого витоку конфіденційної інформації.

8.13. Шляхом оформлення заявки на підключення до телекомунікаційної мережі Оператора, Абонент надає згоду на обробку своїх персональних даних Оператором з метою здійснення прав і виконання обов'язків у сфері господарських, адміністративно-правових, податкових правовідносин відповідно до вимог законодавства України.

8.14. Відсутність технічної можливості для надання телекомунікаційних послуг не є підставою для подачі Абонентом претензій і позовів до Оператора.

8.15. Жодна зі Сторін не несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору, якщо це викликано обставинами непереборної сили, про які сторони не могли знати заздалегідь, не могли їх передбачити та контролювати. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороты, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а факт їх настання юридично підтверджений. Протягом дії таких обставин сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.

8.16. Взаємовідносини сторін, не врегульовані Договором, регламентуються чинним законодавством України.

9. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ АБОНЕНТІВ І ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. З усіх питань стосовно послуг Оператора, Абонент звертається до Контакт-центру.

9.2. Звернення, пов'язані з ненаданням, несвоєчасним або неякісним наданням послуг, приймаються протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту виникнення підстав для звернення. Звернення, пред'явлені після закінчення зазначених термінів, не розглядаються.

9.3. Розгляд звернень здійснюється протягом 10 календарних днів.

9.4. Всі спори та розбіжності за даним Договором сторони будуть прагнути вирішувати шляхом переговорів. У разі неможливості врегулювання спорів у позасудовому порядку, вони будуть передаватися на розгляд компетентного суду і вирішуватися відповідно до норм чинного матеріального та процесуального права України.

10. ТЕРМІН ДІЇ ТА ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ

10.1. Цей Договір є підставою для появи публічно-правових відносин Оператора з усіма без винятку Абонентами згідно з умовами цього Договору.

10.2. Цей Договір публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення (опублікування) на / в:

- Офіційному веб-сайті Оператора;
- Особистому кабінеті Абонента;

10.3. Цей Договір діє безстроково. Договір набуває чинності з моменту підписання Абонентом наряду на підключення до телекомунікаційної мережі Оператора. У ході його виконання в цей Договір можуть вноситися з ініціативи Оператора зміни та доповнення, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації) на Офіційному веб-сайті Оператора не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх введення в дію.

10.4. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг звернувшись із відповідною заявкою до Контакт-центру. Якщо Абонент по закінченню 7 (семи) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) на Офіційному веб-сайті Оператора відповідних змін продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Оператор має право вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями.

10.5. Припинення (розірвання) Договору можливе в результаті анулювання/недійсності/закінчення терміну дії дозволу Оператора на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій.

10.7. Оператор має право розірвати цей Договір за власною ініціативою в односторонньому порядку з попереднім повідомленням Абонента за 7 (сім) днів до бажаної дати розірвання шляхом опублікування зазначеної інформації в будь-яких джерелах, зазначених у п. 10.2. цього Договору або шляхом направлення індивідуального повідомлення Абоненту.

10.8. Якщо одне або кілька положень цього Договору будуть визнані судом незаконними або недійсними, то такі положення жодним чином не впливатимуть на законність, дійсність і можливість застосування усіх і будь-яких інших положень цього Договору і тоді Договір повинен вважатися дійсним як ніби такі незаконні або недійсні положення ніколи не існували.

11. ІНШІ УМОВИ

11.1. Усі комунікації між Абонентом та Оператором здійснюються виключно через Контакт-центр.

11.2. Оператор надає послуги та виконує інші обов'язки за цим Договором особисто або із залученням третіх осіб.

11.3. Умови цього Договору дійсні для усіх Абонентів.

11.4. У разі, якщо абонент є власником квартири або приміщення в двох-або багатоквартирному житловому будинку, то укладенням цього Договору він надає Оператору право використання належних йому на праві спільної сумісної власності приміщень загального користування, опорні конструкції будинку, механічного, електричного, сантехнічного та іншого обладнання за межами або всередині квартири, а також споруд, будівлі, призначені для забезпечення потреб усіх власників

квартир, а також власників нежитлових приміщень, розташованих в житловому будинку. Це право Абонент надає Оператору з метою будівництва, реконструкції, ремонту, експлуатації телекомунікаційної мережі з використанням якої Оператор надає послуги.