

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Правила користування електронними комунікаційними послугами ТОВ «ПАВУТИНА ТЕЛЕКОМ» (далі – Правила) встановлюють права та обов'язки ТОВ «ПАВУТИНА ТЕЛЕКОМ» (далі – Провайдер) та кінцевого користувача (далі – Абонент), порядок та умови укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг (далі – Договір), порядок та умови підключення, доступу та користування електронними комунікаційними послугами, які надаються Провайдером, передачі і отримання інформації в мережі, питання захисту персональних даних Абонентів, порядок призупинення та припинення надання послуг, порядок припинення дії Договору, відповідальність Сторін, а також інші питання, не врегульовані Договором та/або законодавством.

1.2. Правила становлять невід'ємну складову частину Договору. Норми цих Правил не є вичерпними та можуть доповнюватися нормами Договору та інших його невід'ємних складових (в т.ч. додаткових угод).

1.3 Провайдер має право внести зміни та/або доповнення до цих Правил, які доводяться до відома Абонентів не менше, ніж за 10 календарних днів до дати набуття ними чинності. Абонент та Провайдер також мають право за взаємною згодою змінювати правовідносини шляхом укладення додаткових угод в порядку, передбаченому законодавством.

1.4. Правила діють для всіх без виключення Абонентів незалежно від часу укладення Договору (включаючи тих Абонентів, Договори з яким укладені до набрання чинності цими Правилами), типу тарифу чи інших обставин. Правила також діють для осіб, які не є Абонентами, але мають бажання користуватися електронними комунікаційними послугами Провайдера, та для інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Провайдера (батьки (усиновлювачі, піклувальники) Абонента, власники приміщення, в якому підключається (підключене) кінцеве обладнання тощо).

1.5. Взаємовідносини Сторін регулюються Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, іншими актами законодавства України, а також Договором, цими Правилами та іншими документами, що становлять невід'ємну частину Договору.

1.6. Підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії електронної комунікаційної мережі, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг, здійснюється працівниками Провайдера, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою Провайдера, та пред'являти його Абоненту.

1.7. Сторони погоджуються, що у їх відносинах використовуються українська та/або російська мови.

1.8. Під послугами Провайдера розуміється надання доступу до мережі Інтернет, а також (у разі надання таких послуг Провайдером) - доступ до інших послуг локальної мережі «Павутина Телеком» (обмін файлами з іншими Абонентами мережі, форум, чат, ігри тощо).

## **2. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО МЕРЕЖІ «ПАВУТИНА ТЕЛЕКОМ»**

2.1. Доступ до електронних комунікаційних послуг надається Абоненту на підставі Договору (в тому числі електронного). Договір є основним документом, який встановлює та регулює правовідносини між Провайдером та Абонентом.

2.2. Для укладення Договору особа, яка бажає стати Абонентом, надає Провайдеру заявку на підключення, у якій зазначає свої данні за переліком, визначеним у п.2.4 Правил, та адресу бажаного підключення.

2.3. Заявка надається Провайдеру шляхом заповнення відповідної форми на сайті Провайдера, у письмовій формі заявки особисто чи поштою або в усній формі за телефоном. Провайдер залишає за собою право проводити звукозапис усних заявок.

2.4. У заявці на підключення особою, що бажає стати Абонентом, зазначаються наступні дані:

- прізвище, ім'я, по-батькові (згідно паспорту);
- дата народження (згідно паспорту) (на вимогу Провайдера);
- паспортні дані (серія, номер, ким і коли виданий) та індивідуальний податковий номер (ідентифікаційний код) (на вимогу Провайдера);
- адреса реєстрації (згідно паспорту) (на вимогу Провайдера);
- адреса бажаного підключення (місто, вулиця, будинок, корпус, під'їзд, поверх квартири (кімната));
- засоби зв'язку: телефони (стаціонарний (за наявності) та мобільний), електронна пошта,
- обраний Абонентом тариф (тарифний план), додаткові послуги та товари (обладнання).

2.5. У разі неможливості зв'язатися з особою, яка подавала заявку на підключення, Провайдер вважає заявку неподаною та не проводить дій по підключенню нового Абонента.

2.6. Правовідносини з неповнолітніми особами (особами у віці від 14 до 18 років) регулюються статтями 32, 33 Цивільного кодексу України. Укладення Договору з неповнолітньою особою можливе лише в письмовій формі.

Неповнолітня особа може укласти Договір з Провайдером лише за згоди батьків (усиновлювачів) або піклувальників.

Така згода має бути виражена письмово за формою, затвердженою Провайдером.

Згода може бути надана одним із батьків (усиновлювачів) або піклувальників.

Договір з особою, якій надано повну цивільну дієздатність до досягнення 18 років укладається на загальних підставах.

2.7. Договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення.

У разі підключення кінцевого обладнання в квартирі або іншому житловому приміщенні договір з їх наймачем (орендарем) укладається за наявності у Абонента письмової згоди власника квартири або приміщення.

Відповідальність за наявність такої згоди несе Абонента.

2.8. Особа, яка бажає стати Абонентом, зобов'язана ознайомити осіб, зазначених у пунктах 2.6, 2.7 цих Правил, з текстом цих Правил, зокрема з положеннями про обробку та захист персональних даних. Відповідальність за негативні наслідки, спричинені невиконанням цього обов'язку, покладаються на Абонента.

2.9. Договір вважається погодженим і укладеним з моменту присвоєння Абоненту логіну за направленою Абонентом заявкою на підключення та погодження часу підключення.

Датою укладення Договору є дата присвоєння Абоненту логіну.

За бажанням Абонента Провайдер у будь-який час надає йому примірник Договору з підписом та печаткою.

2.10. Провайдер не має права відмовити в укладенні Договору, за винятком таких випадків:

- відсутність технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі Провайдера в зазначених споживачем місцях;
- заборгованість Абонента перед Провайдером за надані послуги, що належним чином підтверджено документально;
- невідповідність кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим цими Правилами та законодавством;
- ненадання необхідних для укладення Договору документів та/або інформації, передбачених цими Правилами та законодавством.

У разі відмови в укладенні договору Провайдер повідомляє про це споживача із зазначенням причин відмови, зокрема в усній формі, під час замовлення послуги, в письмовій формі на письмове звернення споживача протягом не більш як 20 календарних днів.

2.11. Якщо під час перевірки наданих документів та інформації або в подальшому, під час дії Договору, будуть виявлені недоліки, протиріччя або інші порушення, Провайдер має право поставити вимоги щодо їх усунення. Якщо останнє не буде виконано, Провайдер має право відмовити в укладанні Договору або припинити надання послуг за Договором та вважати Договір розірваним.

2.12. У Договорі зазначається обраний Абонентом вид послуг (тариф). Абонент самостійно обирає тариф із затверджених Провайдером. Якісні характеристики та вартість тарифу встановлюються Провайдером у Тарифах, що є невід'ємною частиною Договору.

2.13. Підключення нового Абонента, як правило, здійснюється в найближчий можливий для Сторін час після укладення Договору, який оговорюється після присвоєння логіну. Підключення до електронної комунікаційної мережі та/або встановлення необхідного обладнання здійснюється у погоджений з Абонентом день і час, як правило, за його безпосередньої присутності, а також проводиться перевірка справності такого обладнання.

У разі неможливості проведення підключення з обставин, незалежних від Провайдера (відмова Абонента, відсутність Абонента, недопуск Провайдера до приміщення тощо) Договір вважається таким, що втратив чинність.

2.14. Перелік робіт та обладнання, що входять до підключення, та його вартість визначаються Тарифами.

### **3. ЗБИРАННЯ, ОБРОБКА ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛНИХ ДАНИХ**

3.1. Будь-які дії з персональними даними Абонентів та інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Провайдера, здійснюються у чіткій відповідності до вимог законодавства, зокрема Закону України «Про захист персональних даних».

3.2. Абонент та інші осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Провайдера, фактом надання Провайдеру своїх даних надають повну та безумовну згоду на збирання, обробку та інші дії зі своїми персональними даними для цілей, визначених у п. 3.3 Правил, а також підтверджують те, що вони є повідомленими про внесення їх персональних даних до бази персональних даних Провайдера «Контрагенти», а також повідомлені про права суб'єкта персональних даних, які визначені законодавством України.

3.3. Метою оброблення бази персональних даних «Контрагенти» є забезпечення реалізації відносин у сфері надання електронних комунікаційних, економічних та інших послуг, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Податкового кодексу України, а також в цілях управління господарською діяльністю Провайдера.

3.4. У разі відмови Абонента або інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Провайдера, надати згоду на дії, пов'язані з їх персональними даними, або відкликання такої згоди Договір не набуває чинності або припиняє свою дію. Персональні дані можуть бути вилучені з відповідної бази персональних даних за заявою особи відповідно до законодавства. Вилучення даних Абонента за або інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Провайдера, тягне собою припинення дії Договору.

3.5. Абонент та інші особи, яких стосуються правовідносини Абонента та Провайдера, погоджуються, що їх персональні дані в порядку, передбаченому законодавством, можуть передаватися третім особам для цілей, визначених у цих Правилах. Розпорядників баз персональних даних Провайдера немає.

3.6. Провайдер забезпечує захист персональних даних Абонент або інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Провайдера. Доступ до персональних даних є обмеженим і здійснюється у відповідності до законодавства та внутрішніх організаційно-розпорядчих документів Провайдера.

#### **4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ І КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ**

4.1. Послуги надаються цілодобово протягом семи днів на тиждень без перерв (за виключенням випадків, передбачених законодавством та цими Правилами). Обліковий час для надання послуги – Київський.

Умовами надання послуг Провайдером є наявність Договору з Абонентом та оплата цих послуг відповідно до умов Договору, цих Правил та Тарифів.

4.2. Послуги починають надаватись з моменту підключення або з моменту усунення неполадок, що спричиняють недоступність послуги під час підключення.

Моментом початку надання послуги є передача чи отримання першого байта даних, моментом закінчення – передача чи отримання останнього байта даних кінцевим обладнанням Абонента (у тому числі службових даних).

4.3. Абонент зобов'язується оплатити підключення та послуги згідно обраного тарифу мінімально за період з підключення до кінця розрахункового (календарного) місяця протягом трьох днів з моменту підключення. **У разі несплати Абонентом зазначених грошових коштів Оператор має право призупинити надання послуг.**

4.4. Для роботи у мережі та оптимізації відносин з Провайдером Абоненту присвоюється унікальний особистий номер – логін. Логіном є номер Договору. Пароль Абонент обирає (формує) самостійно за власним бажанням. Будь-яка кількість інформації, що буде передана в мережі з використанням ідентифікованого за логіном та паролем Абонента обладнання, буде вважатися Провайдером як така, що спожита Абонентом, на що Абонент погоджується.

Провайдер надає Абоненту статичну (реальну) IP-адресу.

4.5. У мережі Абоненту надається особистий кабінет, вхід до якого здійснюється за його логіном та паролем. За допомогою особистого кабінету Абонент має змогу перевіряти статистику, стан оплати послуг, управляти сервісами мережі, отримувати новини тощо. Особистий кабінет залишається активним навіть у випадку призупинення надання послуг Провайдером, за виключенням випадків відсутності технічної можливості (пошкодження мережі тощо).

4.6. Офіційні повідомлення Провайдера Абонентам здійснюються шляхом розсилання повідомлень електронною поштою на адресу, яку вказано у Договорі або в особистому кабінеті, за допомогою особистого кабінету, а також шляхом розміщення інформації на офіційному сайті Провайдера, якщо інша форма не передбачена законодавством як обов'язкова.

При цьому повідомлення, що надсилаються Провайдером, не будуть вважатися інформацією, що не замовлялась.

Повідомлення та відповіді Абонентом здійснюються електронною поштою на електронні адреси, вказані на сайті Провайдера.

4.7. Абонент вважається повідомленим з моменту надходження повідомлення на його електронну адресу або до особистого кабінету або з моменту розміщення повідомлення на сайті Провайдера.

4.8. Провайдер надає Послугу в тому вигляді, у якому вона доступна на момент надання. Повна достовірна інформація про послугу, її якість, а також про характер роботи мережі надається Абоненту при укладенні з ним Договору. Провайдер не дає гарантій того, що будь-яка інформація або дані, що пересилаються за допомогою послуги, не містять віруси, або інші небажані компоненти. Провайдер не несе відповідальності за негативні для Абонента наслідки, спричинені такими небажаними компонентами, або змістом отриманої інформації.

**4.9. Послуги вважаються наданими відповідно до замовлення Абонента, якщо у місяці користування послугами не було переривань або скорочення обсягу послуг з вини Провайдера. Право використання отриманих послуг покладається на Абонента.**

4.10. Провайдер не гарантує максимальну швидкість пропускної можливості, але зробить все можливе, для надання найвищої можливої якості Послуги. Абонент погоджується, що у разі перевищення ліміту обсягу переданих/отриманих даних, якщо такий встановлений Провайдером у Договорі або Тарифах, Провайдер має право знизити швидкість надання послуги до рівня, передбаченого Тарифами.

4.11. Провайдер має право призупиняти надання Послуги на час проведення регламентних і профілактичних робіт технічних засобів мережі. Сумарний час відсутності послуги не повинен перевищувати 96 годин на місяць.

4.12. Провайдер зобов'язується інформувати Абонента електронною поштою, засобами особистого кабінету або розмістивши інформацію на своєму веб-сайті про:

- впровадження нових послуг;
- впровадження тарифів на послуги;
- виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до тимчасового скорочення переліку послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;
- тимчасове припинення надання послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження за наявності технічної можливості), 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;
- умови отримання або припинення надання послуг у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);
- інші відомості відповідно до законодавства та Договору.

4.13. Провайдер підтверджує, що обладнання, яке використовується ним для надання послуги Абоненту, відповідає стандартам та технічним регламентам та сертифіковане у відповідності до законодавства України.

4.14. Провайдер з технічних причин, у цілях забезпечення стабільності та безпеки абонентської мережі або у випадках, передбачених законодавством, має право змінювати параметри надання послуг, IP-адреси Абонентів, обмежувати проходження окремих видів трафіку та доступ до певних ресурсів мережі. Абонент надає право Провайдеру за наявності обґрунтованих скарг інших проводити вибірковий контроль інформації, що надсилається/отримується Абонентом.

4.15. Абонент не має права без письмової згоди Провайдера перепродавати чи надавати безкоштовно послугу третім особам, а також зобов'язаний використовувати послугу виключно на території приміщення, вказаного у Договорі, як адреса споживання послуги.

4.16. Будь-які дії Абонента, в т.ч. пов'язані з комерційним використанням Абонентом послуги за згодою Провайдера, повинні повністю відповідати вимогам законодавства України.

4.17. Абонент підтверджує, що Абонент та/або особи, які мають доступ до комп'ютерів, проінструктовані щодо заходів безпеки при роботі з обладнанням та щодо надання першої невідкладної медичної допомоги.

4.18. З метою уникнення аварійних та небезпечних ситуацій Абонент зобов'язується:

- користуватися обладнанням Провайдера із заземленням;
- не підключати кабель до джерел електричної напруги;
- не залишати працююче обладнання без нагляду;
- у випадку виникнення пожежі негайно знеструмити комп'ютер чи додаткове обладнання та від'єднати кабель;

- вжити всіх можливих та необхідних заходів для попередження пожеж та інших небезпечних ситуацій та мінімізації негативних наслідків як для себе та оточуючих, майна фізичних та юридичних осіб, так і для обладнання Провайдера.

Відповідальність за порушення цих заборон покладається на Абонента.

**4.19.** Крім того, Абонент зобов'язується:

- використовувати справне кінцеве обладнання;
- не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Абонентам;
- не відправляти за допомогою послуги будь-яку інформацію або дані, якщо це суперечить чинному законодавству України;
- не використовувати послугу для розповсюдження матеріалів, що принижують людську гідність, для пропаганди насильства, розпалювання расової або національної ворожнечі, для хуліганських або шахрайських цілей;
- не надсилати, не публікувати, не передавати, не відтворювати і не поширювати будь-яким способом за допомогою послуги програмне забезпечення або інші матеріали, що повністю або частково захищені авторськими або іншими правами, без дозволу власника;
- не розповсюджувати програмне забезпечення, що містить комп'ютерні віруси;
- не використовувати послугу для розповсюдження спаму. Спам - не задоволені попередньо споживачами електронні повідомлення, які або є масовими, або в яких не наведено достовірні відомості про повну назву, власну поштову чи електронну адресу замовника чи відправника цих повідомлень, або подальше отримання яких споживач не може припинити шляхом інформування про це замовника чи відправника. Зокрема, є недопустимими наступні дії:
  - масова розсіпка електронних листів, що попередньо не погоджені (mass mailing). Під масовою розсилкою мається на увазі як розсіпка безлічі одержувачам, так і багаторазова розсіпка одному одержувачеві. Під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти, ICQ та інших подібних засобів особистого обміну інформацією.
  - непогоджене надсилання електронних листів об'ємом більш, ніж одна сторінка або листів, що містять вкладені файли.
  - непогоджене надсилання електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі та/або образливі вирази та пропозиції.
  - заздалегідь не погоджене розміщення на будь-якому форумі, у будь-якій конференції або електронному списку розсилки статей / повідомлень, які не відповідають тематиці, мають рекламний, агітаційний, комерційний характер, містять вкладені файли.
  - розсіпка інформації одержувачам, що висловили раніше явне небажання отримувати цю інформацію.
  - використання власних або наданих інформаційних ресурсів як контактні координати при здійсненні будь-якої з вищеописаних дій, незалежно від того, з якої точки вони були здійснені.
  - не використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, телефони і тому подібне) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили користувача на таке використання. В той же час, Абонент повинен прийняти запобіжні заходи щодо використання ресурсів мережі третіми особами від його імені (забезпечити збереження паролів та інших кодів авторизованого доступу).

- не фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовується в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передачі даних в мережу.

- не використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за винятком випадків, коли використання якого-небудь ресурсу мережі в явній формі дозволяє анонімність.

- не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів мережі, проведення або участь в мережевих атаках і мережевому зломі, у тому числі заборонені:

- дії, направлені на порушення нормального функціонування елементів мережі (комп'ютерів, іншого устаткування або програмного забезпечення), що не належать Абоненту.

- дії, направлені на отримання несанкціонованого доступу, у тому числі привілейованого, до ресурсу мережі (комп'ютера, іншого устаткування або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення або модифікація програмного забезпечення або даних, що не належать Абонентові, без узгодження з власниками або адміністраторами цього програмного забезпечення або даних.

- передача комп'ютерам або устаткуванню мережі безглуздої або непотрібної інформації, що створює перевантаження на ці комп'ютери або устаткування, а також проміжні ділянки мережі, в об'ємах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мережі та доступності окремих її елементів.

- вжити належних заходів з налаштування своїх ресурсів, щоб зашкодити недобросовісному використанню цих ресурсів третіми особами, а також оперативно реагувати при виявленні випадків такого використання;

- використовувати лише таке кінцеве обладнання, яке має документ про підтвердження відповідності, виданий органом з сертифікації обладнання зв'язку, акредитованим у системі УкрСЕПРО;

- відшкодувати Провайдеру та іншим особам збитки, завдані прямо або опосередковано використанням несертифікованого обладнання або неліцензійного програмного забезпечення;

- не використовувати без погодження з Провайдером будь-які маршрутизатори (WiFi, програмні маршрутизатори, Проху тощо).

#### 4.20. Абонент має право на :

- своєчасне і якісне одержання послуг, їх безпеку;

- безоплатне отримання від Провайдера вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг, відомостей щодо наданих послуг, зміну умов надання послуги і тарифів на її надання;

- обмеження Провайдером доступу споживача до окремих видів послуг на підставі його письмової заяви;

- повернення від Провайдера невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених законодавством;

- відмову від послуг у порядку, встановленому Договором;

- відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Провайдером обов'язків, передбачених Договором чи законодавством;

- вибір тарифу, тарифного плану, встановленого Провайдером з урахуванням норм Договору, цих Правил із доступних для певної споживчої групи;

- припинення надання Провайдером послуг, які вони не замовляли, у тому числі розсилання Провайдером електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, спаму;

- отримання безоплатної консультаційної допомоги Провайдера з питань замовлення та отримання послуг, що ним надаються.



- відмову від отримання СМС-повідомлень, що надсилаються Провайдером щодо послуг по Договору шляхом звернення із відповідною заявою (в т.ч. по телефону) до Провайдера.

Провайдер та Абонент мають інші права та обов'язки, визначені законодавством України та(або) Договором.

**4.21.** Зняття інформації з електронних комунікаційних мереж заборонено, крім випадків, встановлених законом чи за наявності згоди Абонента.

**4.22.** Провайдер має право проводити запис телефонних (або за допомогою інших технічних засобів) розмов між Абонентом та своїми співробітниками. Абонент фактом укладення Договору підтверджує свою згоду на такий запис та на подальше прослуховування такого запису працівниками Провайдера. Запис і подальше прослуховування розмов проводяться виключно з метою покращення обслуговування Абонентів.

**4.23.** Абонент погоджується, що у разі технічної необхідності без додаткового погодження Абонентом з метою безперебійного надання послуг електронні комунікаційні послуги за цим Договором надаються ТОВ «Павутина. Нет», оплата зраховується на рахунок ТОВ «Павутина. Нет» і вважається, що Абонент уклав Публічний договір з ТОВ «Павутина. Нет» (договір з провайдером вважається призупиненим). У разі припинення технічної необхідності послуги Абоненту продовжує надавати Провайдер (договір з Провайдером вважається автоматично поновленим).

## **5. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ ТА ОПЛАТИ ВАРТОСТІ ПОСЛУГ**

5.1. Розрахунки за спожиті послуги здійснюються на основі обраного Абонентом тарифу (тарифного пакету), додатково замовлених послуг та (або) фактично спожитого обсягу і кількості послуг.

5.2. Надання послуг здійснюється за передплатою, незалежно від факту використання Абонентом послуги.

5.3. Перша оплата нового Абонента, якщо інше не обумовлено Сторонами, Договором між Сторонами та/або обраним Абонентом тарифом включає наступні платежі:

- оплата абонентської плати за місяць, у якому здійснено підключення, відповідно до кількості днів до закінчення календарного місяця;
- оплата вартості підключення;
- оплата замовлених додаткових послуг та товарів (обладнання).

5.4. Вартість підключення зазначається в Тарифах і сплачується до підключення або протягом 3 днів з моменту підключення.

У разі несплати підключення та інших платежів, зазначених у цьому пункті, протягом вказаного строку Провайдер має право призупинити надання послуг Абоненту.

5.5. Після закінчення календарного місяця, в якому відбулося підключення, послуга надається у разі сплати Абонентом до початку розрахункового місяця суми коштів, не меншої за абонентську плату за один розрахунковий місяць відповідно до обраного тарифу.

5.6. Оплата послуг та відображення статистики рахунку (за наявності такої технічної можливості у Провайдера) здійснюється у національній валюті України.

5.7. Розрахунковим періодом є розрахунковий місяць. Початком розрахункового місяця є 00 год. 00 хв. першого числа відповідного календарного місяця. Закінченням розрахункового місяця є закінчення 23 год. 59 хв. останнього числа відповідного календарного місяця. **Списання грошових коштів з рахунку Абонента відбувається автоматично та на постійній основі навіть за наявності від'ємного балансу, якщо Абонентом не було здійснено призупинення послуг Провайдера у порядку та на умовах, передбачених цими Правилами, Договором та діючим законодавством України.**

5.8. У разі несплати Абонентом суми, необхідної для початку нового розрахункового періоду, Провайдер призупиняє надання послуг без припинення нарахування абонентської плати. Надання послуг відновлюється, як правило, протягом 1 год. після сплати Абонентом необхідної суми, але не більше двох робочих днів.

5.9. Провайдер має право не призупиняти надання послуги Абоненту при несплаті суми, необхідної для початку нового розрахункового періоду, у разі активації відповідної додаткової послуги чи за інших умов, визначених Провайдером.

5.10. Оплата може бути здійснена наступними способами:

- через банківські установи;
- за допомогою платіжних карт VISA, MasterCard чи WebMoney через особистий кабінет;
- через термінали самообслуговування, перелік та адреси яких розміщуються Провайдером на своєму веб-сайті.

Провайдер може визначати інші не заборонені законодавством України шляхи оплати послуги.

5.11. Для оптимізації процесу встановлення Провайдером факту оплати Абонентом послуг при здійсненні платежу через банківські установи Абонент вказує номер, дату укладення Договору та своє прізвище.

5.12. Відповідальність за негативні наслідки у зв'язку з неправильним зазначенням Абонентом своїх реквізитів, в т.ч. номеру та дати Договору, зокрема ненадходження коштів або помилкове зарахування коштів, несе Абонент.

5.13. Кількість, вартість і технічні параметри послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників належних Провайдеру технічних засобів виміру кількості, обсягу та вартості послуг, наданих Абоненту (якщо такі наявні). Показники технічних засобів Провайдера є єдиним джерелом інформації про обсяг фактично спожитих послуг при тарифікації і вирішенні суперечок.

5.14. Абонент самостійно стежить за строками оплати послуг, відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів.

5.15. Абонент має право змінювати тарифний план.

Зміна тарифу може бути проведена самостійно Абонентом через особистий кабінет або за зверненням Абонента до Провайдера, але не частіше одного разу на місяць. Новий тариф вступає в силу з початку наступного розрахункового місяця за умови сплати Абонентом відповідної суми.

Зміна тарифу на тариф з більшою абонентською платою є безкоштовною. Зміна тарифу на тариф з меншою абонентською платою оплачується у розмірі, визначеному Провайдером у Тарифах.

5.16. У разі запровадження нових чи зміни тарифів чи послуг Оператор зобов'язаний їх оприлюднити не пізніше, ніж за двадцять календарних днів до моменту їх введення.

У випадках зміни умов надання послуг, тарифів, тарифних планів Абонентові надсилається повідомлення в особистому кабінеті, на електронну адресу, смс-повідомлення, здійснюється повідомлення в телефонному режимі або в іншому порядку, встановленому Оператором для спілкування з абонентами. В повідомленні зазначається інформація про зміни, дату і строк їх запровадження з посиланням на веб-сайт та/або номер телефону чи інше доступне Абоненту джерело інформації. При цьому Оператор повинен запропонувати Абоненту безоплатно обрати будь-який інший доступний для підключення тарифний план з тарифів певної споживчої групи на момент запровадження зазначених змін, а у разі відмови Абонента від отримання послуг за зміненим тарифом – достроково розірвати Договір.

5.17. Випадки та порядок повернення Абоненту коштів регулюється законодавством України

5.18. Абонент несе повну відповідальність за стан свого програмного забезпечення, в т.ч. за наявність вірусів, що є шкідливими комп'ютерними програмами, умисно чи випадково встановлених самим Абонентом, тому використаний цими програмами трафік вважається трафіком, спожитим Абонентом.

5.19. Провайдер може встановлювати плату за з'єднання. Плата за з'єднання – щомісячна плата за організацію та підтримання з'єднання між кінцевим обладнанням Абонента та мережею Провайдера у разі, коли перша частина електронної комунікаційної мережі від Абонента розташована у будинках, де остання миля до приміщення, де розміщене кінцеве обладнання Абонента, не належить Провайдеру або іншим особам, на базі мереж яких Провайдер здійснює діяльність. У разі наявності підстав для встановлення плати за з'єднання абонентська плата за відповідним тарифним планом збільшується на розмір плати за з'єднання. Розмір плати за з'єднання може бути змінений у порядку для зміни тарифів. Остання миля – лінія що забезпечує з'єднання приміщення, де знаходиться кінцеве обладнання Абонента, і обладнання Провайдера. Може бути елементом внутрішньобудинкової розподільчої мережі. Перелік будинків, у яких остання миля не належить Оператору, публікується Провайдером на своєму сайті. На вимогу Абонента або потенційного Абонента Провайдер надає інформацію про власність на останню милю у певних будинках або перелік таких будинків через свій сайт, у телефонному режимі або в іншій формі, яка використовується Провайдером для спілкування з Абонентами чи потенційними Абонентами.

5.20. Припинення надання Послуги або розірвання Договору не звільняють Абонента від сплати за надані йому Послуги.

## **6. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА ДІЇ ДОГОВОРУ**

6.1. Припинення (повне та тимчасове) надання послуги може відбуватися як за ініціативою Провайдера, так і Абонента.

6.2. Абонент має право тимчасово призупинити надання послуг на строк від 7 календарних днів поспіль, але не більше ніж на 90 календарних днів поспіль, попередивши про це Провайдера через особистий кабінет не пізніше, ніж за 7 календарних днів до початку призупинення.

Обов'язковою умовою тимчасового припинення надання послуги за ініціативою Абонента є відсутність заборгованості перед Провайдером та фактів порушення Абонентом умов Договору та/або цих Правил.

6.3. Тимчасове припинення (зупинення) надання послуги з ініціативи Провайдера можливе у наступних випадках:

- у випадку наявності заборгованості з оплати послуг понад строк у 24 години з початку нового розрахункового періоду. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента (у тому числі, але не обмежуючись, за відсутності сплати за послуги), абонентська плата нараховується в повному обсязі відповідно до Правил та законодавства України. Надання послуг відновлюється, як правило, протягом 1 год. після сплати Абонентом необхідної суми у порядку, встановленому Договором та Правилами, але не більше двох робочих днів;

- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання послуг;

- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

- виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж Провайдера.

6.4. Припинення надання послуг (послуги) може здійснюватися 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:

1) за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання Провайдером заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві. При цьому кошти, сплачені Абонентом за розрахунковий період, що вже настав, не повертаються.

2) за ініціативою Провайдера у разі:

- непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні Провайдера;

- несплатою Абонентом коштів, необхідних для початку нового розрахункового періоду протягом трьох чи більше місяців підряд;

- порушення Абонентом вимог пунктів 4.17, 4.18 цих Правил та вимог законодавства, недотримання яких тягне припинення надання послуги. В цьому випадку Провайдер має право розірвати Договір в односторонньому порядку та припинити надання послуг без попереднього повідомлення про це Абонента;

- порушення інших умов Договору;

- припинення діяльності з надання послуг з попередженням НКЕК і Абонента не пізніше ніж за три місяці до припинення

Провайдер має право розірвати Договір в односторонньому порядку без зазначення причин, попередивши про це Абонента не менше, ніж за 7 днів.

6.5. Дія Договору не може бути тимчасово призупинена або припинена до повернення Абонентом обладнання, наданого в користування Абоненту Провайдером на

час дії договору, а у разі виявлення недоліків обладнання – до відшкодування вартості ремонту або вартості обладнання.

6.6. У разі припинення дії Договору поновлення надання послуг можливе виключно шляхом укладення нового Договору у порядку, визначеному цими Правилами.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

7.1. За невиконання або неналежне виконання цих Правил та умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно Договору, цих Правил та чинного законодавства України.

7.2. Після підписання Договору й до моменту початку надання послуги Абоненту Провайдер звільняється від будь-якої відповідальності за ненадання послуги. Права Абонента та обов'язки Провайдера щодо надання послуги виникають лише після підключення обладнання Абонента до обладнання Провайдера і наявності технічної можливості надання послуги.

7.3. До початку надання Послуг Абонент несе відповідальність за будь-які збитки, заподіяні Провайдеру (пошкодження обладнання Провайдера, введення в оману Провайдера шляхом надання неправдивої інформації при укладенні Договору тощо).

7.4. Відповідальність за проведення оформлення, затвердження проектної документації, отримання дозволів на здійснення монтажних робіт щодо прокладки абонентської кабельної лінії, покладається на Абонента.

7.5. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та працездатність самого обладнання.

7.6. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням Послуг. При цьому Провайдер не надає ніяких гарантій, явних або неявних, і не несе ніякої відповідальності за якість будь-яких товарів, інформації або послуг, що надаються за допомогою Послуги.

7.7. Провайдер не несе відповідальності за невідредаговані матеріали, які містяться в мережі Інтернет і не контролює їх. Провайдер попереджає, що деякі з них носять відвертий сексуальний характер або можуть містити зневажливу особисто для Абонента інформацію.

7.8. Абонент несе повну відповідальність за збереження свого Пароля доступу і за збитки, що можуть виникнути у разі несанкціонованого використання його каналу доступу.

7.9. Провайдер не несе відповідальності за оповіщення третіх осіб про розірвання даного Договору.

7.10. Провайдер не несе відповідальності за прямі або непрямі збитки, втрачену вигоду або бізнес пов'язані з використанням або неможливістю користуватися послугою, в тому числі в результаті непереборної сили, форс-мажорні та інші обставини, що виключають відповідальність Сторін.

7.11. Провайдер не несе ніякої відповідальності за упущену вигоду або моральну шкоду пов'язані з використанням послуги, або неможливістю користуватися послугою, незалежно

від того, мав змогу чи ні Провайдер передбачати можливість таких наслідків та запобігти їм.

7.12. Провайдер не несе відповідальності за часткове, або повне пошкодження кабелю, обладнання та ін., що знаходяться поза межею відповідальності Провайдера. Межа відповідальності Провайдера закінчується на обладнанні Провайдера (розподільча коробка у відповідному будинку, до якого підключено Абонента), від якого проводиться кабель до приміщення Абонента. Межа відповідальності Абонента починається від обладнання Провайдера (розподільчої коробки у відповідному будинку до якого підключено Абонента) та закінчується обладнанням Абонента включно.

7.13. Якщо Абонент пошкодить обладнання Провайдера, у зв'язку з самовільним виконанням робіт по ремонту або заміні обладнання, а також якщо пошкодження обладнання Провайдера спричинила відсутність заземлення кінцевого обладнання Абонента, Абонент повинен відшкодувати в повному обсязі всі збитки та упущену вигоду Провайдеру.

7.14. Абонент несе повну відповідальність за будь-яку шкоду, що виникла у зв'язку з порушенням правил безпеки користування електронними комунікаційними послугами передбачених цими Правилами та іншими встановленими чинним законодавством України нормативами.

7.15. В разі виявлення факту непогодженого з Провайдером використання будь-яких маршрутизаторів або іншого втручання в обладнання Провайдера, Абонент сплачує Провайдеру штраф у розмірі однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на дату виявлення такого обладнання.

7.16. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань у випадку, якщо таке невиконання або неналежне виконання сталось внаслідок дії обставин непереборної сили, а також внаслідок дій третіх осіб, прийняття актів державних органів та інших незалежних від Сторін обставин, які унеможливають своєчасне, повне та належне виконання Стороною своїх зобов'язань за даним Договором, як то призупинення надання послуги внаслідок перерв в подачі електроенергії до будинку, внаслідок перебоїв на зовнішньому каналі, пошкодження кабелів Провайдера гризунами тощо.

7.17. Під обставинами непереборної сили Сторони розуміють надзвичайні і непереборні сили (стихія, дія суспільного ворога, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, блискавка, пожежа, буря, повінь, землетрус, нагромадження снігу або ожеледь, вибух тощо), дію яких неможливо упередити застосуванням звичайної практики персоналу Провайдера або силами фізичної особи і які є обставинами, що звільняють Провайдера або Абонента від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.

7.18. У випадку виникнення обставин непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність сторін Сторона, яка знаходиться під її дією, повідомляє належним чином про це іншу Сторону протягом 5 (п'яти) днів з моменту виникнення такої обставини або з моменту виникнення у такої сторони можливості повідомити іншу Сторону про виникнення обставини. Після припинення дії обставини непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність сторін, Сторона, яка знаходилась під її дією, повідомляє належним чином про таке припинення іншу сторону протягом 5 (п'яти) днів з моменту

закінчення дії форс-мажорної обставини або з моменту виникнення у такої Сторони можливості повідомити іншу Сторону про припинення дії форс-мажорної обставини.

7.19. У випадку порушення Стороною, яка знаходиться під дією обставини непереборної сили, вимог п.7.17 цих Правил, вона втрачає право посилається на таку обставину як на підставу для звільнення від відповідальності.

7.20. Виникнення обставини непереборної сили продовжує строки виконання зобов'язань на період, який дорівнює строку дії такої обставини.

Закон України «Про електронні комунікації» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> і Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/295-2012-%D0%BF#Text>