

## ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Терміни, що використовуються в цих Загальних Умовах надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, наведені нижче, якщо контекст цих Загальних Умов чітко не встановлює інше значення. Інші терміни, що не визначені в цих Загальних Умовах надання електронних комунікаційних послуг та в Умовах надання Додаткових Послуг (за їх наявності), мають значення, передбачені в чинному законодавстві України.

**Абонентський договір (Договір)** – договір про надання послуг, укладений Абонентом та Постачальником ЕКП, невід’ємною частиною якого є ці загальні умови. Останній затверджений Постачальником ЕКП зразок абонентського договору оприлюднюється Постачальником ЕКП в цілях загального ознайомлення на сайті Постачальника ЕКП.

**Постачальник електронних комунікаційних послуг (Постачальник ЕКП)** – Фізична особа-підприємець Снетков Олексій Анатолійович, юридична адреса та інші реквізити якого вказані в абонентському договорі.

**Абонент** – фізична особа, прізвище, ім’я та по-батькові, адреса реєстрації та контактні дані якої повідомляються Постачальнику ЕКП при первинному замовленні Абонентом послуг та у подальшому вказуються в абонентському договорі, що укладається сторонами.

**Сторони** – Постачальник ЕКП та/і Абонент.

**Сторона** – Постачальник ЕКП або/чи Абонент.

**Основні Послуги** – електронні комунікаційні послуги з доступу до мережі Інтернет (за технологією PON), які надаються Постачальником ЕКП Абонентам у відповідності до умов діючих тарифних планів.

**Загальні Умови надання Послуг (Загальні Умови), (Умови)** – цей документ, що визначає загальні положення надання Постачальником ЕКП та отримання Абонентом основних та додаткових послуг, розміщений в мережі Інтернет на сайті Постачальника ЕКП, та який є невід’ємною частиною абонентського договору.

**Додаткові Послуги** – послуги Постачальника ЕКП, які не входять у відповідний обраний Абонентом тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної додаткової послуги порядку.

**Сайт Постачальника ЕКП (Сайт)** – сайт в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <http://vinertelecom.ua>, є офіційним засобом інформації Постачальника ЕКП, на якому публікуються офіційні повідомлення для Абонентів.

**Особистий кабінет** – веб-сторінка на сайті Постачальника ЕКП, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом послуг, поточний стан особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, на цій сторінці здійснюється замовлення Абонентом конкретних послуг та вибір Абонентом тарифного плану на послуги, що замовляються, зміна тарифного плану, а також розміщуються спеціальні повідомлення Постачальника ЕКП для Абонента. Адреса сторінки входу до особистого кабінету, логін та пароль Абонента вказується у наданому Абоненту при підключенні акту підключення Абонента.

**Тарифний план** - сукупність цінкових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформація, які затверджуються Постачальником ЕКП самостійно, та оприлюднюються на сайті Постачальника ЕКП. Якщо інше не передбачено Постачальником ЕКП, тарифний план щодо конкретних Послуг складається з разового(вих) платежу(жив) та щомісячного(них) платежу(жив), тільки з разового(вих) платежу(жив) або тільки із щомісячного(них) платежу(жив). Тарифи можуть відрізнятися в залежності від технічної можливості Постачальника ЕКП або/та території надання послуг.

**Щомісячний платіж** – передбачена тарифним планом абонентська (абонентна) плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за послуги, що надаються Постачальником ЕКП протягом розрахункового періоду.

**Разовий платіж** – передбачений тарифним планом фіксований разовий платіж за активацію послуг/повторну активацію послуг або за зміну тарифного плану.

**Особовий рахунок** – рахунок в автоматизованій системі розрахунків Постачальника ЕКП, на якому фіксуються платежі Абонента та суми грошових коштів, списані з платежів Абонента в якості оплати за послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.

**Баланс особового рахунку** – різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент часу, в який визначається баланс особового рахунку. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на особовий рахунок до моменту часу, в який визначається баланс особового рахунку; інша сума - складається із грошових коштів, списаних з особового рахунку до моменту часу, в який визначається баланс особового рахунку.

**Внесення грошових коштів на Особовий рахунок (Внесення грошових коштів)** – оплата Абонентом послуг, що здійснюється шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Постачальника ЕКП з вказівкою номеру особового рахунку Абонента.

**Списання грошових коштів з Особового рахунку (Списання грошових коштів)** – списання Постачальником ЕКП з платежів Абонента, зарахованих на його особовий рахунок, грошових коштів в якості оплати за послуги.

**Розрахунковий період** – період надання послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, на початку якого здійснюється списання грошових коштів з особового рахунку Абонента в розмірі всіх щомісячних платежів, передбачених обраним(и) Абонентом тарифним(и) планом(ами) за всі замовлені та активовані послуги, що мають надаватися протягом такого календарного місяця. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця. Якщо перший/останній розрахунковий період надання замовлених Абонентом та активованих послуг не збігається з повним календарним місяцем, його тривалість визначається за правилами, встановленими цими умовами.

**Дата щомісячного списання грошових коштів (Дата щомісячного списання)** – дата щомісячного списання грошових коштів з особового рахунку Абонента, якою є дата початку кожного розрахункового періоду (окрім першого), тобто перший календарний день кожного календарного місяця.

**Блокування на особовому рахунку** – тимчасове накладення заборони на здійснення замовлення додаткових послуг у разі недостатності грошових коштів для внесення авансової плати за користування послугами.

**Аутентифікаційні дані** – унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до сторінки особистого кабінету з мережі Інтернет або для доступу до відповідних послуг. Первинні аутентифікаційні дані Абонента вказуються в акті підключення Абонента.

**Замовлення Послуг** – виконання Абонентом дій, вказаних на відповідній сторінці особистого кабінету, спрямованих на отримання Абонентом, відповідно до положень абонентського договору та цих умов, доступу до конкретних послуг на умовах обраного Абонентом тарифного плану. Первинне замовлення Абонентом послуг здійснюється в іншому порядку, передбаченому цими загальними умовами.

**Активация замовлених Послуг (Активация Послуг)** – виконання Постачальником ЕКП дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним послуг.

**Повторна Активация замовлених Послуг (Повторна Активация Послуг)** – виконання Постачальником ЕКП дій, що повторно надають (поновлюють) Абоненту доступ до належним чином замовлених ним послуг після призупинення їх надання на підставі, передбаченій цими умовами.

**Дата Активации Послуг** – дата, з якої Абонент отримує доступ до належним чином замовлених ним послуг внаслідок здійснення Постачальником ЕКП активации цих послуг.

**Дата Повторної Активации Послуг** – дата, з якої Абонент отримує доступ до належним чином замовлених ним послуг внаслідок здійснення Постачальником ЕКП повторної активации цих послуг.

**Відмова від Послуг** – виконання Абонентом передбачених умовами дій, спрямованих на припинення надання йому Постачальником ЕКП конкретних послуг, що були раніше замовлені Абонентом.

**Приміщення Абонента** – житловий будинок Абонента або житлове приміщення Абонента в багатоквартирному житловому будинку, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

**Абонентське обладнання** – розміщене в приміщенні Абонента його кінцеве обладнання, що сертифіковане згідно вимог законодавства України та належить Абоненту на праві власності або використовується ним на іншій правовій підставі, та яке дозволяє Абоненту отримувати послуги Постачальника ЕКП.

**Планові роботи** – планові профілактичні (регламентні) роботи, виконання яких може призвести до тимчасового планового призупинення надання послуг та/або погіршення якості послуг на час проведення планових робіт.

**Доступність Послуг** – можливість Абонента отримувати послуги відповідно до рівня якості та технічних характеристик, що передбачені в цих загальних умовах та відповідають обраному Абонентом тарифному плану.

**Недоступність Послуг** – неможливість Абонента отримувати послуги відповідно до рівня якості та технічних характеристик, що передбачені в цих загальних умовах та відповідають обраному Абонентом тарифному плану, внаслідок відсутності доступності послуг.

**Запланована недоступність Послуг (ЗНП)** – тимчасова недоступність послуг внаслідок проведення планових робіт.

**Аварійна недоступність Послуг (АНП)** – тимчасова незапланована недоступність послуг, викликана несправностями та перервами в наданні послуг. Не вважається аварійною недоступністю послуг недоступність послуг, що виникла внаслідок запланованого припинення/призупинення надання послуг з підстав та в порядку, що передбачені цими умовами.

**Точка демаркації** – точка розмежування відповідальності Постачальника ЕКП і Абонента при наданні послуг, якою є порт на електронному комунікаційному обладнанні Постачальника ЕКП.

**Інтернет (мережа Інтернет)** – всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет – протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Веб-адреса (адреса)** – адреса, що визначає місцезнаходження інформації в мережі Інтернет.

**IP-адреса** – визначений чинними в мережі Інтернет міжнародними стандартами цифровий ідентифікатор, що однозначно ідентифікує, комп'ютер, інше абонентське обладнання, маршрутизатор чи мережу в Інтернет.

**DNS (Domain Name System)** – служба імен доменів – механізм, що використовується в мережі Інтернет та встановлює відповідність між чисельними IP-адресами та текстовими іменами.

**BGP (Border Gateway Protocol)** – протокол пограничних маршрутизаторів – використовується для визначення та налаштування маршрутизації між автономними системами AS.

**AS (Autonomous System)** – автономна система – сукупність маршрутизаторів, які мають єдине адміністративне керування та взаємодіють, використовуючи загальний протокол внутрішньої маршрутизації.

**Тимчасове призупинення** – обмеження Постачальником ЕКП роботи електронної комунікаційної мережі. Тимчасове призупинення можливе в порядку, встановленому відповідно до законодавства, у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, проведення ремонтних, аварійних робіт, технічного обслуговування та модернізації електронної комунікаційної мережі, а також у випадках невиконання Абонентом своїх зобов'язань за цим договором.

## РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Загальні умови та положення про порядок надання електронних комунікаційних послуг (далі – загальні умови), прийняті відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761, інших нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій.

1.2. Ці загальні умови встановлюють загальні положення надання Постачальником ЕКП та отримання Абонентом послуг і, зокрема, встановлюють порядок первинного замовлення Абонентом послуг. До моменту укладення абонентського договору, Абонент ознайомлюється зі зразком абонентського договору, остання затверджена Постачальником ЕКП редакція якого викладена на сайті Постачальника ЕКП.

1.3. Постачальник ЕКП має право самостійно змінювати текст цих загальних умов та зразок абонентського договору в порядку передбаченому умовами.

1.3.1. При внесенні змін до загальних умов, Постачальник ЕКП розміщує повідомлення про такі зміни на сайті Постачальника ЕКП не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких умовами встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін.

1.3.2. Внесення змін до зразку абонентського договору здійснюється Постачальником ЕКП без повідомлення Абонента. Зміна зразку абонентського договору не тягне за собою зміну тексту укладеного абонентського договору. Постачальник ЕКП гарантує та підтверджує, що розміщений на сайті Постачальника ЕКП зразок абонентського договору є дійсним на момент його затвердження Постачальником ЕКП.

## РОЗДІЛ II. ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ. ТАРИФИ НА ПОСЛУГИ

2.1. Загальний перелік послуг та тарифні плани на них встановлюються Постачальником ЕКП самостійно та можуть самостійно змінюватись Постачальником ЕКП в порядку, встановленому цими загальними умовами.

2.2. Збільшення переліку послуг та встановлення нових тарифних планів, в тому числі на такі нові послуги:

2.2.1. Збільшення переліку послуг та встановлення нових тарифних планів, в тому числі на такі нові послуги, не потребує згоди Абонента та не потребує укладення будь-яких додаткових угод або додатків.

2.2.2. Постачальник ЕКП не зобов'язаний повідомляти Абонента про збільшення переліку послуг та встановлення нових тарифних планів, в тому числі на такі нові послуги, але може повідомляти про це Абонента шляхом розміщення повідомлення про такі зміни на сайті Постачальника ЕКП та/або у особистому кабінеті Абонента, та/або у будь-який інший спосіб, обраний Постачальником ЕКП на власний розсуд, у строки, що визначаються Постачальником ЕКП самостійно. Зміни, передбачені п. 2.3. умов, вступають в силу з дати, самостійно визначеної Постачальником ЕКП.

2.2.3. Абонент відповідальний за самостійне ознайомлення зі змінами, передбаченими п. 2.3. умов, шляхом періодичного самостійного ознайомлення з інформацією на сайті Постачальника ЕКП. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвочасного ознайомлення зі змінами, передбаченими п. 2.3. умов.

2.3. Зміна (збільшення або зменшення) обсягу послуг, що надаються Абоненту:

2.3.1. Збільшення обсягу послуг, що надаються Абоненту:

2.3.1.1. Збільшення обсягу послуг, що надаються Абоненту, не потребує згоди Абонента та не потребує укладення будь-яких додаткових угод або додатків.

2.3.1.2. У випадку збільшення обсягу послуг, що надаються Абоненту, Постачальник ЕКП повідомляє про це Абонента в порядку, встановленому п. 1.4. цих умов. Зміни, передбачені п. 2.3. умов, вступають в силу з дати, повідомленої Постачальником ЕКП.

2.3.2. Зменшення обсягу послуг, що надаються Абоненту:

2.3.2.1. Про зменшення обсягу послуг, що надаються Абоненту, повідомляється Абоненту в порядку, встановленому п. 1.4. цих умов.

2.3.2.2. У випадку якщо Абонент не згодний зі змінами, передбаченими п. 2.3.2. умов, Абонент має право до дати вступу відповідних змін в силу здійснити відмову від конкретних послуг, обсяг яких був зменшений, в порядку, встановленому п. 4.2. умов.

2.3.2.3. Зміни, передбачені п. 2.3.2. умов, вступають в силу не раніше першого числа розрахункового періоду, наступного за розрахунковим періодом, протягом якого сплинув строк повідомлення Постачальником ЕКП Абонента в порядку, встановленому п. 1.4. цих умов. Тобто, якщо зазначений строк повідомлення Абонента спливає пізніше ніж наступає перше число місяця, наступного за місяцем повідомлення Абонента, зміни, передбачені п. 2.3.2. умов, вступають в силу з першого числа місяця, наступного за місяцем у якому строк повідомлення Постачальником ЕКП Абонента, передбачений п. 1.4. умов, сплинув, якщо Постачальник ЕКП не повідомляє Абонента про більш пізню дату вступу змін в силу.

2.3.2.4. Якщо до дати вступу змін, передбачених п. 2.3.2. умов, в силу, Абонент у порядку, передбаченому цими умовами, не здійснив відмову від конкретних послуг, обсяг яких був зменшений, то вважається, що Абонент згодний з такими змінами та після вступу змін в силу надання Абоненту таких послуг продовжується на змінених умовах.

2.4. Зміна вартості послуг (зміна раніше затверджених Постачальником ЕКП та обраних Абонентом тарифних планів):

2.4.1. Зменшення вартості послуг (зменшення розміру платежів за раніше затвердженими Постачальником ЕКП та обраними Абонентом тарифними планами):

2.4.1.1. Зменшення вартості послуг призводить до зменшення розмірів разових платежів та/або щомісячних платежів за раніше затвердженими Постачальником ЕКП та обраними Абонентом тарифними планами, не потребує згоди Абонента.

2.4.1.2. У випадку зменшення розміру щомісячних платежів в межах затверджених Постачальником ЕКП та обраних Абонентом тарифних планів, Постачальник ЕКП повідомляє про це Абонента в порядку, встановленому п. 1.4. цих умов.

2.4.1.3. У випадку зменшення розміру разових платежів в межах затверджених Постачальником ЕКП та обраних Абонентом тарифних планів, Постачальник ЕКП не зобов'язаний повідомляти Абонента про такі зміни. Внесення змін, передбачених даним пунктом умов, не призводить до перерахунку раніше (до дати вступу таких змін в силу) сплачених разових платежів, розмір яких змінюється.

2.4.1.4. Зміни, передбачені п. 2.4.1.3. умов вступають в силу з дати, самостійно визначеної Постачальником ЕКП.

2.4.2. Збільшення вартості послуг (збільшення розміру платежів за раніше затвердженими Постачальником ЕКП та обраними Абонентом тарифними планами):

2.4.2.1. Збільшення вартості послуг призводить до збільшення розмірів разових платежів та/або щомісячних платежів за раніше затвердженими Постачальником ЕКП та обраними Абонентом тарифними планами та здійснюється Постачальником ЕКП в порядку, передбаченому цим п. 2.4.2. умов.

2.4.2.2. Збільшення розміру разових платежів в межах затверджених Постачальником ЕКП та обраних Абонентом тарифних планів не потребує згоди Абонента. Постачальник ЕКП не зобов'язаний повідомляти Абонента про такі зміни. Внесення змін, передбачених даним пунктом умов, не призводить до перерахунку раніше (до дати вступу таких змін в силу) сплачених разових платежів, розмір яких змінюється.

2.4.2.3. Зміни, передбачені п. 2.4.2.2. умов вступають в силу з дати, самостійно визначеної Постачальником ЕКП.

2.4.2.4. У випадку збільшення щомісячних платежів в межах затверджених Постачальником ЕКП та обраних Абонентом тарифних планів, Постачальник ЕКП не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на сайті Постачальника ЕКП та у особистому кабінеті Абонента, а також інформує Абонента через засоби масової інформації або шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту.

2.4.2.5. У випадку якщо Абонент не згодний зі змінами, передбаченими п. 2.4.2.4. умов, Абонент має право до дати вступу відповідних змін в силу здійснити відмову від конкретних послуг, тарифний(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні) в порядку, встановленому п. 4.2. умов, або змінити тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший тарифний план, в порядку, встановленому в п. 3.4.7. умов.

2.4.2.6. Зміни, передбачені п. 2.4.2.4. умов, вступають в силу не раніше першого числа розрахункового періоду, наступного за розрахунковим періодом, протягом якого сплинув строк повідомлення Постачальником ЕКП Абонента в порядку, встановленому п. 2.4.2.4. цих умов. Тобто, якщо зазначений строк повідомлення Абонента спливає пізніше ніж наступає перше число місяця, наступного за місяцем повідомлення Абонента, зміни, передбачені п. 2.4.2.4. умов, вступають в силу з першого числа місяця, наступного за місяцем у якому строк повідомлення Постачальником ЕКП Абонента, передбачений п. 2.4.2.4. умов, сплинув якщо Постачальник ЕКП не повідомляє Абонента про більш пізню дату вступу змін в силу.

2.4.2.7. Якщо до дати вступу змін, передбачених п. 2.4.2.4. умов, в силу Абонент у порядку, передбаченому цими умовами, не здійснив відмову від замовлених послуг, тарифний(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні), або не змінив тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший тарифний план, то вважається, що Абонент згодний із такими змінами та після вступу змін в силу надання Абоненту таких послуг продовжується та нарахування періодичних платежів за них здійснюється на змінених умовах.

2.5. Встановлені в цьому розділі II умов випадки внесення змін не є виключними. Постачальник ЕКП, при внесенні змін в порядку, передбаченому пунктами цього розділу умов, не обмежений у застосуванні, як одночасному, так і послідовному, декількох випадків внесення змін, та у поєднанні вищенаведених процедур внесення змін.

### **РОЗДІЛ III. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГ ТА ЇХ НАДАННЯ**

3.1. Замовляючи та/або отримуючи послуги від Постачальника ЕКП, Абонент автоматично погоджується з повним та беззаперечним прийняттям загальних умов, положень абонентського договору та всіх додатків (акт підключення Абонента), що є їх невід'ємною складовою частиною договору, затверджених Постачальником ЕКП та оприлюднених на офіційному сайті в мережі Інтернет за адресою: <https://vinertelecom.ua/koristuvacham/dokumenty/>. Первинне замовлення (обрання) Абонентом послуг:

3.1.1. Для укладення Абонентом договору та первинного замовлення Абонентом послуг, Абонент повідомляє Постачальнику ЕКП обраний Абонентом послуги та тарифний план, а також повідомляє Постачальнику ЕКП вихідні дані, необхідні для надання обраних Абонентом послуг, одним з наступних способів:

3.1.1.1. за номером телефону, що міститься на сайті Постачальника ЕКП, або

3.1.1.2. шляхом заповнення електронної заявки та надіслання її в електронному вигляді Постачальнику ЕКП відповідно до вказівок, що містяться на сайті Постачальника ЕКП, або

3.1.1.3. особисто у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Постачальника ЕКП (адреси наведені на сайті Постачальника ЕКП).

3.2. Укладення абонентського договору та активація первинно замовлених Абонентом послуг:

3.2.1. У випадку первинного замовлення Абонентом послуг, та за наявності технічної можливості надання замовлених (обраних) Абонентом послуг, Постачальник ЕКП направляє до приміщення Абонента своїх технічних представників, які передають Абоненту договір для підписання та здійснюють Активацію послуг за умови підписання Абонентом договору.

3.2.2. Абонентський договір вважається укладеним з дати підписання договору Абонентом. Один примірник підписаного сторонами договору, невід'ємною частиною якого є ці загальні умови, залишається у Абонента.

3.2.3. Активація первинно замовлених Абонентом послуг супроводжується підписанням Абонентом та Постачальником ЕКП акту підключення Абонента, після виконання технічними представниками Постачальника ЕКП підключення Абонента до електронної комунікаційної послуги з доступу до мережі Постачальника ЕКП. Один примірник підписаного сторонами Акту підключення Абонента залишається у Абонента.

3.2.4. Датою активації (початку надання) первинно замовлених Абонентом послуг є дата підписання Абонентом та постачальником ЕКП акту підключення Абонента.

3.2.5. Під час активації послуг Абонент отримує унікальний номер особового рахунку та аутентифікаційні дані для доступу до особистого кабінету. Номер особового рахунку Абонента та його аутентифікаційні дані для доступу до особистого кабінету вказуються у акті підключення Абонента. Абонент зобов'язаний змінити свій первинно наданий пароль (password) відповідно до вказівок, що розміщені на сайті Постачальника ЕКП та/або на сторінці особистого кабінету.

3.2.6. Первинне замовлення Абонентом послуг завжди передбачає замовлення основних послуг (послуг з доступу до мережі Інтернет) і не обов'язково передбачає замовлення певних додаткових послуг.

3.2.7. Первинно замовлені Абонентом та активовані послуги мають бути оплачені в порядку та строки, встановлені п. 6.2. умов.

3.3. Замовлення послуг протягом строку дії абонентського договору:

3.3.1. Кожне подальше замовлення Абонентом послуг після первинного замовлення (обрання) та оплати послуг здійснюється за правилами, передбаченими в цьому п. 3.3. умов.

3.3.2. Абонент має право протягом строку дії договору відповідно до правил, передбачених в цих умовах, замовляти послуги зі свого особистого кабінету при наявності позитивного балансу на особовому рахунку у кількості грошових коштів достатніх для зміни або замовлення послуг.

3.3.3. Замовлення послуг та обрання тарифного плану з особистого кабінету здійснюється Абонентом шляхом здійснення Абонентом певних дій, вказаних на сторінці особистого кабінету, із вказівкою вихідних даних, необхідних Постачальнику ЕКП для надання послуг, що замовляються.

3.3.4. Абонент може замовити послуги, якщо на момент замовлення послуг баланс особового рахунку Абонента є достатнім для оплати платежів за замовлені послуги: разових платежів, що входять у обраний Абонентом тарифний план (за їх наявності в обраному тарифному плані) та щомісячних платежів (за їх наявності в обраному тарифному плані) за перший розрахунковий період надання послуг.

3.3.5. Тривалість такого першого розрахункового періоду надання послуг визначається за правилами, встановленими п. 6.3. умов.

3.3.6. Постачальник ЕКП здійснює активацію послуг, належним чином замовлених Абонентом, при виконанні Абонентом наступних умов:

3.3.6.1. на особовому рахунку Абонента достатньо грошових коштів для блокування на особовому рахунку Постачальником ЕКП разових платежів, що входять у обраний Абонентом тарифний план (за їх наявності в обраному тарифному плані) та щомісячних платежів (за їх наявності в обраному тарифному плані) за перший розрахунковий період надання послуг;

3.3.6.2. вихідні дані, вказані Абонентом при замовленні послуг, є коректними і достатніми для активації таких послуг;

3.3.6.3. існує можливість надання послуг, що замовляються, при вихідних даних, вказаних Абонентом при замовленні послуг;

3.3.6.4. Абонент не має заборгованості перед Постачальником ЕКП за будь-яким іншим договором, укладеним раніше з Постачальником ЕКП.

3.3.7. У випадку невиконання Абонентом будь-якого положення з наведених в п. 3.3.6. умов, Постачальник ЕКП має право відмовити Абоненту в активації та наданні замовлених послуг.

3.3.8. Датою активації послуг вважається дата розміщення Постачальником ЕКП повідомлення про активацію послуг або відповідних аутентифікаційних даних на сторінці особистого кабінету Абонента.

3.4. Загальні положення надання замовлених та активованих послуг:

3.4.1. Основні послуги (послуги з доступу до мережі Інтернет) надаються відповідно до технічних параметрів. Якщо в межах тарифного плану передбачений певний ліміт (обмеження) трафіку, що може бути використаний Абонентом протягом одного розрахункового періоду, та Абонент використав (спожив) протягом розрахункового періоду весь встановлений обраним тарифним планом ліміт трафіку до завершення такого розрахункового періоду, швидкість доступу до мережі Інтернет для Абонента автоматично зменшується згідно з технічними параметрами, встановленими в межах такого тарифного плану, до дати настання наступного розрахункового періоду.

3.4.2. Абонент визнає та погоджується, що надання Абоненту додаткових послуг завжди залежить від отримання Абонентом основних послуг (послуг з доступу до мережі Інтернет) та доступності вказаних послуг для Абонента. Заплановане припинення/призупинення надання основних послуг, здійснене відповідно до положень цих умов, призводить до припинення/призупинення надання Абоненту всіх замовлених ним додаткових послуг.

3.4.3. Постачальник ЕКП зобов'язується надавати Абоненту замовлені та активовані послуги відповідно до встановлених технічних параметрів таких послуг за умови відсутності заборгованості Абонента перед Постачальником ЕКП за договором, та за умови дотримання Абонентом вимог, наведених в договорі, цих умовах та чинному законодавстві України.

3.4.4. Надання Абоненту замовлених та активованих послуг може бути припинено/призупинено у випадках та в порядку, що встановлені цими умовами.

3.4.5. Якщо станом на дату щомісячного списання грошових коштів баланс особового рахунку Абонента є достатнім для оплати замовлених та активованих основних послуг (послуг з доступу до мережі Інтернет), що мають надаватись протягом поточного розрахункового періоду, то сума підлягає блокуванню на особовому рахунку Абонента в межах замовлених послуг на майбутній період. У разі недостатності грошових коштів на особовому рахунку Абонента на майбутній розрахунковий період для оплати замовлених та активованих додаткових послуг, вважається, що зобов'язання Абонента з оплати є невиконаним, та Постачальник ЕКП має право, призупинити (тимчасово обмежити) або змінити встановлені технічні параметри надання Абоненту послуг або їх частину до моменту внесення Абонентом необхідної суми коштів на свій особовий рахунок. Поновлення Постачальником ЕКП надання Абоненту послуг та поновлення технічних параметрів здійснюється з моменту внесення Абонентом грошових коштів у розмірі, передбаченому п. 6.4.5. умов, на свій особовий рахунок.

3.4.6. Абонент має право відмовитись від замовлених та активованих послуг в порядку, передбаченому розділом IV умов.

3.4.7. Абонент має право на умовах та в порядку, що передбачені цими загальними умовами, самостійно обирати тарифний план та змінювати його відповідно до затверджених Постачальником ЕКП варіантів тарифних планів. Зміна Абонентом тарифного плану здійснюється не частіше одного разу протягом одного розрахункового періоду та можлива якщо на момент зміни тарифного плану баланс особового рахунку Абонента є достатнім для оплати відповідного разового платежу (за зміну тарифного плану). Для зміни Абонентом

тарифного плану на інший, Абонент повинен виконати певні дії, вказані на сайті Постачальника ЕКП та/або на сторінці особистого кабінету Абонента. Умови нового (зміненого) тарифного плану починають застосовуватись до Абонента з першого числа розрахункового періоду наступного за розрахунковим періодом, протягом якого Абонент здійснив зміну свого тарифного плану.

3.4.8. Абонент зобов'язаний дотримуватись положень абонентського договору, цих умов, а також вимог чинного законодавства України.

3.4.9. У випадку виникнення аварійної недоступності послуг, Абонент зобов'язується негайно повідомляти про це представників технічної підтримки Постачальника ЕКП за телефонним номером або за електронною адресою Постачальника ЕКП, що зазначені на сайті Постачальника ЕКП.

3.4.10. Постачальник ЕКП, у випадку отримання від Абонента повідомлення про аварійну недоступність послуг, зобов'язаний усунути несправності та перерви в наданні послуг.

3.4.11. Постачальник ЕКП має право проводити ланові роботи. Проведення планових робіт призводить до запланованої недоступності послуг на час проведення планових робіт та не призводить до аварійної недоступності послуг.

3.4.12. Послуги, що надаються Постачальником ЕКП, використовуються Абонентом виключно для особистих, домашніх та інших, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю потреб та наданню аналогічних послуг іншим особам з використанням ресурсів наданих згідно замовлень. Послуги не можуть використовуватись Абонентом для проведення голосувань, конкурсів, опитувань, тощо.

#### **РОЗДІЛ IV. ПОРЯДОК ТА НАСЛІДКИ ВІДМОВИ АБОНЕНТА ВІД ЗАМОВЛЕНИХ ТА АКТИВОВАНИХ ПОСЛУГ**

4.1. Абонент має право відмовитись від замовлених та активованих послуг на умовах та в порядку, що передбачені цими загальними умовами.

4.2. Порядок відмови Абонента від замовлених та активованих послуг у випадку незгоди Абонента зі змінами, передбаченими п. 2.3.2, п. 2.4.2.4. цих умов:

4.2.1. У випадку якщо Абонент не згодний зі змінами, передбаченими п. 2.3.2., п. 2.4.2.4. умов, Абонент має право до дати вступу відповідних змін в силу здійснити відмову від послуг, зі змінами щодо яких він не згодний, шляхом виконання Абонентом дій, вказаних на відповідній сторінці особистого кабінету. Додатково Абонент може направити Постачальнику ЕКП на його адресу відповідне письмове повідомлення із зазначенням виду послуг, від яких відмовляється Абонент.

4.3. Порядок відмови Абонента від замовлених та активованих послуг у інших випадках, ніж встановлені п. 4.2. умов

4.3.1. Абонент має право відмовитись від всіх замовлених та активованих послуг за договором або від їх частини у випадках інших, ніж встановлені п. 4.2. умов, у будь-який момент часу шляхом виконання Абонентом дій, вказаних на відповідній сторінці особистого кабінету. Додатково Абонент може направити Постачальнику ЕКП на його адресу відповідне письмове повідомлення із зазначенням виду послуг, від яких відмовляється Абонент.

4.4. Наслідки відмови Абонента від замовлених та активованих послуг в усіх випадках:

4.4.1. надання Абоненту таких послуг та нарахування щомісячних платежів за них припиняється:

- з дати вступу відповідних змін в силу - у випадку відмови Абонента від послуг в порядку, передбаченому п. 4.2. умов;

- з дати початку розрахункового періоду, наступного за розрахунковим періодом, протягом якого Абонент здійснив відмову від послуг - у випадку відмови Абонента від послуг в порядку, передбаченому п. 4.3. умов;

4.4.2. сплачені Абонентом разові платежі за такі послуги Абоненту не повертаються;

4.4.3. якщо на дату припинення надання послуг та нарахування щомісячних платежів за них на особовому рахунку Абонента наявні сплачені раніше грошові кошти, тобто, якщо на вказану дату баланс особового рахунку Абонента є позитивним та Абонент здійснює відмову від всіх послуг за договором, Абонент має право повернути такі грошові кошти у розмірі позитивного балансу особового рахунку Абонента на дату припинення надання всіх послуг за договором. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента, направленим або поданим особисто Постачальнику ЕКП не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати повернення передплачених Абонентом грошових коштів. Повернення грошових коштів здійснюється у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Постачальника ЕКП (адреси наведені на сайті Постачальника ЕКП) після спливу зазначеного вище строку особисто Абоненту, за умови пред'явлення ним свого паспорта, або належним чином уповноваженому представнику Абонента, за умови пред'явлення ним нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів.

#### **РОЗДІЛ V. ВИПАДКИ, ПОРЯДОК ТА НАСЛІДКИ ПРИПИНЕННЯ/ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОСТАЧАЛЬНИКОМ ЕКП**

5.1. Постачальник ЕКП має право припинити/призупинити надання Абоненту замовлених та активованих послуг на умовах та в порядку, що передбачені цими загальними умовами.

5.2. Призупинення надання Постачальником ЕКП послуг.

5.2.1. Постачальник ЕКП має право призупинити надання Абоненту послуг у наступних випадках:

5.2.1.1. у випадку проведення Постачальником ЕКП планових робіт;

5.2.1.2. у випадках, передбачених п. 3.4.5. умов (призупинення надання додаткових послуг);

5.2.1.3. у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Постачальником ЕКП;

5.2.1.4. у випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, якщо після направлення Постачальником ЕКП відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;

5.2.1.5. у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п. 8.1.15. умов;

5.2.1.6. в інших випадках, передбачених договором, загальними умовами та/або чинним законодавством України.

5.2.2. Постачальник ЕКП попередньо повідомляє Абонента про призупинення надання послуг за п.п. 5.2.1.1. – 5.2.1.5. умов шляхом розміщення відповідного повідомлення на сторінці особистого кабінету Абонента не пізніше ніж за 1 (одну) добу до дати призупинення надання послуг.

5.2.3. Поновлення надання призупинених на підставі п.п. 5.2.1.3. – 5.2.1.5. умов послуг здійснюється за письмовою заявою Абонента, що має містити інформацію про прийняті заходи по усуненню порушень, вказаних у згаданих пунктах, та гарантій недопущення таких порушень у майбутньому. У випадку ненадання Абонентом вищевказаного повідомлення протягом 3 (трьох) місяців з моменту призупинення надання послуг, дія договору вважається автоматично припиненою.

5.2.4. Призупинення Постачальником ЕКП надання послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 5.2.1. умов, не звільняє Абонента від обов'язку оплачувати щомісячні платежі за такі послуги протягом всього строку дії договору, а так само не звільняє Абонента від обов'язку погасити іншу заборгованість за договором (за її наявності).

5.3. Абонент має право на БЕЗКОШТОВНЕ, тимчасове призупинення отримання Послуг, на строк, що не перевищує 90 (дев'яносто) календарних днів (в цілому, протягом 1 (одного) календарного року), шляхом особистого звернення, не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до дати призупинення отримання Послуг, зателефонувавши або надіславши письмове повідомлення до абонентського відділу Постачальника ЕКП.

5.4. У разі тимчасового призупинення отримання послуг Абонентом більше ніж на 90 (дев'яносто) календарних днів Абонент не повернув обладнання Постачальнику ЕКП, а саме, оптичний термінал і оптичний пачкорд. Абонент зобов'язаний компенсувати вартість за час знаходження обладнання у Абонента, а саме, вартість оптичного терміналу у розмірі 1000 (одна тисяча) гривень та вартість оптичного пачкорду у розмірі 400 (чотириста) гривень.

5.5. У разі тимчасового призупинення отримання послуг Абонентом більше ніж на 90 (дев'яносто) календарних днів Абонент повернув обладнання Постачальнику ЕКП, а саме оптичний термінал і оптичний пачкорд але в майбутньому після паузи планує отримувати послугу від Постачальника ЕКП, встановлення оптичного терміналу БЕЗКОШТОВНЕ і активація послуги коштуватиме 50 (п'ятдесят) гривень.

5.6. У разі тимчасового призупинення отримання послуг Абонентом більше ніж на 90 (дев'яносто) календарних днів Абонент не звернувся, не попередив Постачальника ЕКП про призупинення, на дзвінки абонентського відділу Постачальника ЕКП не відповідав та на зв'язок не виходив та НЕ повернув обладнання Постачальнику ЕКП, а саме, оптичний термінал і оптичний пачкорд, активація послуги коштуватиме 500 (п'ятсот) гривень.

5.7. Якщо Абонент не звернувся та не попередив Постачальника ЕКП про призупинення отримання послуг і пропустив місяць користування послугою, повторна активація послуги коштуватиме 50 (п'ятдесят) гривень. Або у разі тимчасового призупинення отримання послуг Абонентом більше ніж на 90 (дев'яносто) календарних днів активація послуги коштуватиме 50 (п'ятдесят) гривень.

5.8. Припинення надання Постачальником ЕКП послуг.

5.8.1. Постачальник ЕКП припиняє надання Абоненту послуг:

5.8.1.1. у випадку відмови Абонента від замовлених та активованих послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цих загальних умовах;

5.8.1.2. обліковий запис Абонента буде автоматично видалено із системи за умови, якщо на протязі шести місяців:

- Абонент не користувався послугою;

- обладнання, встановлене при підключенні Абонента, було відсутнє в мережі;

- не було повідомлено заздалегідь Постачальника ЕКП про призупинення користування послугами доступу до мережі Інтернет.

5.8.1.3. в інших випадках, передбачених договором, загальними умовами та/або чинним законодавством України.

5.8.2. Припинення Постачальником ЕКП надання послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 5.8.1. цими загальними умовами, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за договором (за її наявності).

5.8.3. Припинення Постачальником ЕКП надання послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 5.8. умов, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за договором (за її наявності).

5.8.4. Повторне підключення Абонента до послуг, надання яких було припинено, здійснюється на загальних підставах у відповідності до цих умов.

## РОЗДІЛ VI. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ І ПЛАТЕЖІВ

6.1. Загальні положення розрахунків та платежів.

6.1.1. Оплати за послуги надані Постачальником ЕКП здійснюються шляхом списання грошових коштів з особового рахунку Абонента або блокуванням грошових коштів в межах достатніх для тарифного плану з послідуочим списанням за розрахунковий період.

6.1.2. Перелік та опис способів здійснення оплати Абонентом наведені на сайті Постачальника ЕКП.

6.1.3. Всі оплати Абонентом за договором здійснюються шляхом внесення Абонентом грошових коштів на свій особовий рахунок. Грошові кошти мають бути внесені Абонентом на свій особовий рахунок у розмірі, строки та порядку, що встановлені цими умовами.

6.1.4. Чинні банківські реквізити Постачальника ЕКП, які мають використовуватись Абонентом для перерахування грошових коштів на свій особовий рахунок наведені на сайті Постачальника ЕКП.

6.1.5. Зобов'язання Абонента з оплати послуг вважається виконаним з моменту обліку платежів Абонента на його особовому рахунку.

6.1.6. Всі платежі Абонента обліковуються на особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Постачальника ЕКП.

6.1.7. Всі платежі за договором здійснюються Абонентом в національній валюті України.

6.1.8. У разі якщо Абонент бажає відмовитись від усіх замовлених та активованих послуг але на його особовому рахунку є не використаний залишок коштів, то Абонент в такому випадку зобов'язаний використати в повному обсязі цей залишок коштів на своєму рахунку, інакше кошти не будуть повернуті/збережені Абоненту.

6.1.9. Якщо на момент припинення надання послуг за договором або припинення договору, незалежно від причини припинення, баланс особового рахунку Абонента має від'ємне значення, то Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту припинення погасити свою заборгованість за договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов'язань за договором, Постачальник ЕКП має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

6.1.10. Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати замовлення послуг у будь-який час протягом розрахункового періоду, Абонент має право вносити на свій особовий рахунок грошові кошти у будь-який час протягом розрахункового періоду та у розмірі більшому, ніж передбачений умовами.

6.2. Порядок оплати первинно замовлених Абонентом послуг:

6.2.1. Абонент зобов'язується протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту підписання сторонами акту підключення Абонента оплатити Постачальнику ЕКП всі платежі передбачені обраним Абонентом тарифним планом щодо первинно замовлених Абонентом послуг: Разові платежі (якщо вони передбачені обраним Абонентом тарифним планом) та щомісячні платежі (якщо вони передбачені обраним Абонентом тарифним планом) за перший розрахунковий період.

6.2.2. Якщо перший розрахунковий період при первинному замовленні послуг не збігається із повним календарним місяцем надання послуг Абоненту, його тривалість становить фактичну кількість днів, що залишились до кінця першого календарного місяця надання послуг.

6.2.3. Перший розрахунковий період при первинному замовленні послуг починає обчислюватись з першого календарного дня з моменту підписання сторонами акту підключення Абонента.

6.2.4. Розмір Щомісячних платежів за перший розрахунковий період розраховується шляхом ділення суми щомісячних платежів за обраним Абонентом тарифним планом за один повний розрахунковий період на кількість днів у першому розрахунковому періоді, обчислену відповідно до положень п. 6.2.2. та п. 6.2.3. умов.

6.2.5. Разові платежі (якщо вони передбачені обраним Абонентом тарифним планом) сплачуються в повному розмірі незалежно від тривалості першого розрахункового періоду.

6.2.6. Якщо станом на перший календарний день з моменту активації первинно замовлених послуг (підписання сторонами акту підключення Абонента) Абонент не вніс на свій особовий рахунок грошові кошти для оплати первинно замовлених та активованих послуг в необхідному розмірі, який обчислюється в порядку встановленому п. 6.2.1 – п. 6.2.5. умов, надання Постачальником ЕКП послуг призупиняється та нарахування відповідних щомісячних платежів не здійснюється до дати повторної активації таких послуг.

6.2.7. Повторна активація первинно замовлених та активованих послуг здійснюється з моменту внесення Абонентом необхідної суми грошових коштів на свій особовий рахунок, яка складається із платежів, вказаних в п. 6.2.1. умов та разового платежу за повторну активацію послуг. При цьому вважається, що першим розрахунковим періодом в такому випадку буде календарний місяць, протягом

якого Абонент вносить грошові кошти в необхідному розмірі на свій особовий рахунок, а початок такого першого розрахункового періоду починає обчислюватись з дати повторної активації послуг. Тривалість такого першого розрахункового періоду обчислюється за правилом вказаним в п. 6.2.2. умов, а розмір щомісячних платежів за такий перший розрахунковий період розраховується шляхом ділення суми щомісячних платежів за обраним Абонентом тарифним планом за один повний розрахунковий період на кількість днів у такому першому розрахунковому періоді, обчислену відповідно до положень цього п. 6.2.7. умов.

6.2.8. Якщо протягом 3 (трьох) календарних місяців з дати активації послуг Абонент не вніс на свій особовий рахунок грошових коштів у необхідному розмірі, який визначається за правилами цього п. 6.2. умов, договір вважається автоматично припиненим без будь-яких додаткових повідомлень з боку Постачальника ЕКП.

6.3. Порядок оплати послуг при їх замовленні (окрім первинного замовлення) Абонентом:

6.3.1. В момент замовлення (окрім первинного замовлення) Абонентом послуг з особового рахунку Абонента списуються грошові кошти в обсязі платежів, передбачених обраним Абонентом тарифним планом;

6.3.1.1. Разовий(ві) платіж(тежі) в розмірі, передбаченому таким тарифним планом (якщо передбачене тарифним планом);

6.3.1.2. Щомісячний(ні) платіж(тежі) в розмірі, передбаченому таким тарифним планом (якщо передбачене тарифним планом) за перший розрахунковий період надання послуг.

6.3.2. Якщо перший розрахунковий період не збігається із повним календарним місяцем надання послуг Абоненту, його тривалість дорівнює фактичній кількості днів, що залишилися до закінчення першого календарного місяця надання послуг.

6.3.3. Перший розрахунковий період при будь-якому замовленні послуг, окрім первинного, починає обчислюватись з дати активації таких замовлених послуг.

6.3.4. Розмір щомісячних платежів (за їх наявності в обраному Абонентом тарифному плані) за перший розрахунковий період, за виключенням випадку первинного замовлення послуг, розраховується шляхом ділення суми щомісячних платежів за обраним Абонентом тарифним планом за один повний розрахунковий період на кількість днів у першому розрахунковому періоді, обчислену відповідно до положень п. 6.3.2. та п. 6.3.3. умов.

6.3.5. Разові платежі (якщо вони передбачені обраним Абонентом тарифним планом) сплачуються в повному розмірі незалежно від тривалості першого розрахункового періоду.

6.4. Порядок оплати Абонентом замовлених та активованих послуг:

6.4.1. Абонент зобов'язується оплачувати послуги в порядку та строки, передбачені цими загальними умовами.

6.4.2. Абонент зобов'язується забезпечувати, щоб до чергової дати щомісячного списання грошових коштів на його особовому рахунку знаходились грошові кошти в розмірі не меншому, ніж необхідний для списання платежів в порядку п. 6.4.3. умов.

6.4.3. На кожну дату щомісячного списання грошових коштів з особового рахунку Абонента одночасно списуються за поточний розрахунковий період щомісячні платежі за всі послуги, що були замовлені Абонентом та надання яких не припинено. Це положення стосується тільки тих послуг, тарифні плани яких передбачають стягнення щомісячних платежів.

6.4.4. Встановлюється наступний порядок списання грошових коштів з особового рахунку Абонента: в першу чергу списуються грошові кошти за надання замовлених та активованих основних послуг (послуг з доступу до мережі Інтернет), потім – грошові кошти за надання замовлених та активованих додаткових послуг.

6.4.5. У період зміни Постачальником ЕКП встановлених технічних параметрів основних послуг в порядку п. 3.4.5. умов, щомісячні платежі за такі послуги нараховуються в повному розмірі відповідно до застосовного тарифного плану.

6.4.6. У період призупинення надання Постачальником ЕКП послуг за п. 5.2.1. умов, щомісячні платежі за такі послуги не нараховуються.

6.4.7. Час проведення планових робіт та строки усунення АНП, не вважаються простоем надання послуг та оплачуються Абонентом в повному обсязі.

6.4.8. З моменту припинення надання послуг, нарахування щомісячних платежів за них припиняється.

6.5. Абонент зобов'язаний стежити за станом особового рахунку і не допускати виникнення заборгованості, своєчасно сплачувати рахунки, за допомогою інтерактивної системи – особистий кабінет.

6.6. Перед здійсненням чергової оплати послуг, Абонент зобов'язаний ознайомлюватись із загальними умовами їх надання та вартістю. Оплатою Абонент підтверджує, що ознайомився із чинними тарифами на послуги згідно умов, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Постачальником ЕКП на умовах, які встановлені Постачальником ЕКП та чинними на момент оплати.

## **РОЗДІЛ VII. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ЕКП**

7.1. Постачальник ЕКП зобов'язується:

7.1.1. Надавати Абоненту послуги на умовах та положеннях, що містяться в абонентському договорі, цих умовах, а також з урахуванням вимог діючого законодавства України.

7.1.2. Своєчасно зараховувати платежі Абонента на його особовий рахунок.

7.1.3. Дотримуватись умов та строків усунення аварійної недоступності послуг.

7.1.4. Дотримуватись умов та строків проведення планових робіт.

7.1.5. Надавати Абоненту можливість доступу до особистого кабінету. У випадку призупинення надання послуг, особистий кабінет та сайт Постачальника ЕКП залишаються доступними для Абонента через мережу Інтернет протягом строку дії договору.

7.1.6. Вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до ідентифікаційних даних та іншої конфіденційної інформації Абонента, що перебуває в розпорядженні Постачальника ЕКП.

7.1.7. Надавати Абонентам консультації з питань споживання послуг.

7.1.8. Виконувати інші обов'язки, передбачені договором, цими загальними умовами та чинним законодавством України.

7.2. Постачальник ЕКП має право:

7.2.1. Повністю або частково призупиняти, припиняти надання послуг Абоненту у випадках та в порядку, передбачених цими умовами.

7.2.2. Здійснювати повне або часткове обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування електронних комунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цими загальними умовами, договором.

7.2.3. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту послуг та отриманням платежів за договором.

7.2.4. У безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на особовий рахунок Абонента грошові кошти.

7.2.5. Без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання послуг.

7.3. Постачальник ЕКП має інші права, передбачені договором, цими загальними умовами та чинним законодавством України.

## **РОЗДІЛ VIII. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

8.1. Абонент зобов'язується:

8.1.1. Підтримувати позитивний баланс особового рахунку, своєчасно здійснюючи внесення грошових коштів на свій особовий рахунок відповідно до положень договору, цих умов.

8.1.2. При отриманні послуг дотримуватись положень договору, цих умов, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів.

8.1.3. Забезпечувати доступ персоналу Постачальника ЕКП та його технічним представникам в приміщення Абонента для виконання Постачальником ЕКП активації послуг/повторної активації послуг, інших своїх обов'язків, та перевірки дотримання Абонентом своїх обов'язків за абонентським договором.

8.1.4. Систематично перевіряти наявність повідомлень Постачальника ЕКП на сайті Постачальника ЕКП, на сторінці особового кабінету Абонента та перевіряти статистичну інформацію про обсяг отриманих послуг. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Постачальника ЕКП на сайті Постачальника ЕКП, на сторінці особового кабінету Абонента.

8.1.5. Своєчасно в строк, що не перевищує 10 (десяти) календарних днів з моменту відповідних змін, письмово повідомляти Постачальника ЕКП про зміни своїх реквізитів, наведених в договорі, та про припинення своїх прав володіння та/або користування приміщенням Абонента, в якому встановлене абонентське обладнання.

8.1.6. Для отримання послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні абонентське обладнання.

8.1.7. Утримувати у справному технічному стані абонентську лінію, Абонентське обладнання та дотримуватись правил їх експлуатації.

8.1.8. Електронне комунікаційне обладнання, яке у разі необхідності встановлюється Постачальником ЕКП для Абонента та передається Абоненту за актом приймання-передачі, зобов'язує Абонента забезпечувати технічні умови його експлуатації та нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами), що передбачено загальними умовами, положенням абонентського договору та всіма додатками до нього затверджених Постачальником ЕКП та оприлюднених на офіційному сайті в мережі Інтернет за адресою: <https://vinertelecom.ua/koristuvacham/dokumenty/>

8.1.9. Приймати необхідні заходи по захисту абонентського обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спама та шкідливого програмного забезпечення з його абонентського обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень договору, цих умов та додатків до них.

8.1.10. Оплачувати послуги в порядку, передбаченому цими загальними умовами.

8.1.11. Надавати Постачальнику ЕКП достовірну інформацію про свої персональні дані та інші відомості, що використовуються для укладення та виконання абонентського договору.

8.1.12. Забезпечувати належні конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від злоумисників, хакерів тощо. До такої інформації, окрім аутентифікаційних даних, належать, зокрема, інформація про IP-адреси, DNS-сервери тощо. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом згаданими третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані із цим збитки, завдані йому самому, Постачальнику ЕКП, іншим особам.

8.1.13. У випадку виникнення АНП, негайно повідомляти про це представників технічної підтримки Постачальника ЕКП за телефонним номером або за електронною адресою Постачальника ЕКП.

8.1.14. При отриманні Послуг не використовувати абонентське обладнання, для мети іншої, ніж отримання послуг.

8.1.15. Не допускати використання абонентського обладнання та інших пристроїв, що забезпечують надання послуг, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Постачальника ЕКП іншими абонентами. Абонент зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого устаткування, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію електронних комунікаційних послуг у електронній мережі Постачальника ЕКП чи нормальне функціонування мережевого устаткування Постачальника ЕКП, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання послуг, для надання третім особам електронних комунікаційних послуг (зокрема, послуг телефонного зв'язку, передачі даних, Інтернету).

8.1.16. Протягом 1 (одного) календарного дня повідомити Постачальника ЕКП про випадки викрадення, втрати, пошкодження обладнання та/або виникнення інших обставин, що призвели до погіршення технічних характеристик обладнання.

8.1.17. Виконувати інші обов'язки, передбачені договором, цими загальними умовами та чинним законодавством України.

8.2. Абонент має право:

8.2.1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про послуги, що надаються Постачальником ЕКП у відповідності до договору, цих загальних умов.

8.2.2. Відмовитись від послуг в порядку та відповідно до вимог, що містяться в цих умовах.

8.2.3. В порядку, передбаченому цими умовами, замовляти послуги та отримувати їх відповідно до положень договору, цих умов.

8.2.4. Абонент має інші права, передбачені договором, цими загальними умовами та чинним законодавством України.

8.3. Абоненту забороняється:

8.3.1. Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.

8.3.2. Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.

8.3.3. Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів електронних комунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Постачальника ЕКП.

8.3.4. Брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет.

8.3.5. Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.

8.3.6. Використовувати абонентське обладнання в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності.

8.3.7. Здійснювати спроби несанкціонованого доступу до послуг або передавати абонентське обладнання третім особам з цією метою.

8.3.8. Перешкоджати Постачальнику ЕКП усунути АНП.

8.3.9. Відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства.

8.3.10. Використовувати Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі.

8.3.11. Пересилати, публікувати, передавати, відтворювати та розповсюджувати будь-яким способом за допомогою Послуг програмне забезпечення та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника.

8.3.12. Використовувати для отримання послуг абонентське обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України.

8.3.13. Використовувати Інтернет для розповсюдження непотрібної одержувачу, незапитаної інформації, спама. Зокрема, неприпустимими є наступні дії:

- масова розсилка попередньо неузгоджених електронних листів (mass mailing); під масовою розсилкою розуміється як надіслання багатьом одержувачам, так і багаточисельне надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;

- неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі або образливі вирази та пропозиції.

8.3.14. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання.

8.3.15. Фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовуються в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет.

8.3.16. Використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність.

8.3.17. Здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проведення та участі в мережевих атаках та мережевому зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс здійснюється з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу.

## **РОЗДІЛ ІХ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСТАЧАЛЬНИКА ЕКП**

9.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за договором Постачальник ЕКП несе відповідальність, передбачену законодавством України і, зокрема, нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.

9.2. Постачальник ЕКП не несе відповідальність за збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним послуг.

9.3. Постачальник ЕКП не несе відповідальність за якість Послуг при пошкодженнях абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збогах програмного забезпечення та обладнання, що не належить Постачальнику ЕКП, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Постачальником ЕКП для надання послуг за договором.

9.4. Постачальник ЕКП не несе відповідальність за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Постачальник ЕКП не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет.

9.5. Постачальник ЕКП не несе відповідальність за можливі небажані для Абонента наслідки, що виникли внаслідок надання Абоненту телефонної консультації.

9.6. Постачальник ЕКП не несе відповідальність за відсутність обліку платежу Абонента на його особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Постачальника ЕКП.

9.7. Постачальник ЕКП не несе відповідальність за забезпечення безпеки абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання послуг.

9.8. Постачальник ЕКП не несе відповідальність за ненадання або неналежне надання послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Постачальника ЕКП.

9.9. У випадку порушення Абонентом своїх зобов'язань за п. 8.1.3. умов, Постачальник ЕКП звільняється від відповідальності за прострочення виконання активації послуг/повторної активації послуг, усунення АНП та інших своїх обов'язків за договором.

9.10. Постачальник ЕКП не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його електронними комунікаційними мережами.

9.11. Постачальник ЕКП не несе відповідальність за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.

9.12. З урахуванням інших положень договору та умов, Постачальник ЕКП відповідає за належне надання основних послуг до точки демаркації (точки розмежування відповідальності Постачальника ЕКП та Абонента).

## **РОЗДІЛ Х. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ АБОНЕНТА**

10.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за договором Абонент несе відповідальність, передбачену законодавством України, зокрема нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.

10.2. Абонент несе відповідальність за виконання положень та дотримання вимог, що містяться в договорі, загальних умовах. У випадку порушення Абонентом умов договору, цих загальних умов, Постачальник ЕКП має право призупинити надання Абоненту як всіх, так і окремих замовлених ним послуг, попередивши про це Абонента в порядку, встановленому п. 5.2.2. умов.

10.3. Абонент несе відповідальність за будь-які (в тому числі несанкціоновані) дії третіх осіб, пов'язані із введенням аутентифікаційних даних Абонента, а також за їх наслідки.

10.4. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента, щомісячні платежі за такі послуги, стягуються Постачальником ЕКП з Абонента в повному розмірі.

10.5. За наявності у Абонента претензій до Постачальника ЕКП з приводу порядку надання протягом розрахункового періоду послуг або якості наданих протягом розрахункового періоду послуг (зокрема претензій з приводу порушення Постачальником ЕКП строків усунення АНП або інших претензій щодо якості наданих послуг), такі претензії мають бути повідомлені Абонентом Постачальнику ЕКП письмово протягом такого розрахункового періоду. Якщо протягом розрахункового періоду та перших 10 (десяти) календарних днів розрахункового періоду, наступного за звітним, Постачальник ЕКП не отримав від Абонента вказані претензії у письмовій формі, вважається, що у Абонента повністю відсутні претензії щодо порядку надання Постачальником ЕКП протягом розрахункового періоду послуг та якості наданих Постачальником ЕКП протягом розрахункового періоду послуг у зв'язку із належним наданням послуг (у відповідності із положеннями договору, умов та вимогами чинного законодавства України).

10.6. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвочасного ознайомлення зі змінами положень умов.

10.7. Зона відповідальності Абонента — це територія його домоволодіння, квартири, підприємства чи земельної ділянки. В межах цієї зони абонент відповідає за все обладнання та кабельну мережу — від будинку до паркану.

Виїзд спеціаліста Постачальника ЕКП для усунення неполадок та інших причин, що спричинили припинення надання чи погіршення якості Послуг, в зоні відповідальності Абонента оплачується окремо, згідно тарифів Постачальника ЕКП включаючи випадки подальшої відмови Абонента від фактичного проведення таких робіт після прибуття спеціаліста за адресою Абонента.

10.8. Якщо встановлене за актом прийому-передачі обладнання стало непридатним до використання у відповідності з його цільовим призначенням з вини Абонента, то Абонент зобов'язаний відшкодувати Постачальнику ЕКП всі витрати, пов'язані з ремонтом такого обладнання. У випадку якщо обладнання ремонту не підлягає, Абонент зобов'язаний сплатити Постачальнику ЕКП суму, що дорівнює вартості такого обладнання, а саме, вартість оптичного терміналу у розмірі 1000 (одна тисяча) гривень та вартість оптичного пачкорду у розмірі 400 (чотириста) гривень.

## **РОЗДІЛ ХІ. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

11.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за абонентським договором, якщо воно стало наслідком дії обставин непереборної сили, таких як: стихійні лиха, пожежа, повені, страйки, інші обставини, якщо вони вплинули на виконання сторонами договору. Під обставинами непереборної сили треба розуміти обставини, що виникли протягом строку дії

договору в результаті непередбачених та невідворотних сторонами подій. У цих випадках строк виконання сторонами зобов'язань за договором відсувається відповідно до часу, протягом якого діють такі обставини та їх наслідки.

11.2. Сторона, для якої створилися умови, за яких неможливе виконання зобов'язань за договором внаслідок обставин непереборної сили, повинна письмово сповістити іншу сторону про настання цих обставин без жодних зволікань, не пізніше 10 (десяти) календарних днів з дати їх виникнення. Повідомлення повинне містити дані про настання та характер обставин та про їх можливі наслідки.

11.3. Належним доказом існування обставин непереборної сили є відповідна довідка Торгово-промислової палати України або іншого уповноваженого органу.

## **РОЗДІЛ XII. СТРОК ДІЇ ТА ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ**

12.1. Укладений абонентський договір діє до моменту його припинення в порядку, передбаченому цими умовами.

12.2. Абонентський договір вважається автоматично припиненим без будь-яких додаткових повідомлень сторонами одна одну у таких випадках:

- у випадку припинення надання послуг внаслідок відмови Абонента від усіх раніше замовлених та активованих за договором послуг;
- у випадках, передбачених п. 5.2.3. або п. 6.2.8., або п. 6.4.9. умов.

12.3. У випадку припинення дії Договору будь-яке повторне підключення Абонента до послуг здійснюється на загальних підставах у відповідності до цих умов.

12.4. Припинення дії договору не звільняє Абонента від погашення заборгованості за договором перед Постачальником ЕКП. Така заборгованість має бути погашена в порядку п. 6.1.10. умов.

## **РОЗДІЛ XIII. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

13.1. Сторони зобов'язані не розголошувати третій особі конфіденційну інформацію, передану однією стороною іншій стороні, окрім випадків, передбачених договором, цими умовами та чинним законодавством України. Конфіденційною вважається вся інформація, що обумовлена укладенням, виконанням та припиненням договору. Не вважається розголошенням конфіденційної інформації надання стороною інформації про заборгованість іншої сторони, яка виникла за договором, а також про контактні дані сторони-боржника, необхідні агентам, консультантам, повіреним, адвокатам або адвокатським компаніям сторони-кредитора для стягнення заборгованості зі сторони-боржника.

13.2. Жодна сторона не має права передавати свої права та/або обов'язки за договором третій особі без попередньої письмової згоди іншої сторони.

13.3. Абонент гарантує Постачальнику ЕКП, що він володіє законними правами на приміщення, вказане в абонентському договорі.

13.4. Всі питання й умови, не врегульовані договором, загальними умовами, регулюються в порядку, встановленому чинним законодавством України.

13.5. Будь-які спори, що виникають між Постачальником ЕКП і Абонентом під час виконання договору або у зв'язку з ним, у разі неможливості їх вирішення шляхом переговорів, вирішуються в судовому порядку згідно чинного законодавства України.

13.6. Повідомлення, претензії, запити та інші офіційні матеріали передаються сторонами одна одній наступним чином:

- від Постачальника ЕКП Абоненту – за допомогою розміщення на сторінці особистого кабінету Абонента або на сайті Постачальника ЕКП, якщо інше не передбачено цими умовами;

- від Абонента Постачальнику ЕКП – в письмовій формі за підписом Абонента за допомогою особистої доставки Абонентом відповідного документа у відповідне територіальне управління/підрозділ/представництво Постачальника ЕКП (адреси наведені на сайті Постачальника ЕКП), або за допомогою поштового зв'язку, а саме щонайменше рекомендованого поштового відправлення, або за допомогою кур'єрського зв'язку, або за допомогою факсимільного зв'язку з обов'язковим наступним відправленням такого повідомлення одним з вищевказаних у підпунктах способів.