

Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг

м. Біла Церква

Цей Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг регламентує порядок надання електронних комунікаційних послуг Приватного підприємства "САТОК", надалі за текстом "Постачальник електронних комунікаційних послуг". Цей договір є Публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу.

Терміни, що використовуються в цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, наведені нижче. Інші терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, передбачені в чинному законодавстві України.

У цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг терміни вживаються у такому значенні:

Постачальник електронних комунікаційних послуг (Постачальник ЕКП) – суб'єкт господарювання, який фактично надає та/або має право надавати електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг.

Абонент - фізична особа, що уклала з Постачальником ЕКП Договір.

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

Договір - цей публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Постачальником ЕКП шляхом прийняття Абонентом пропозиції Постачальника ЕКП укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.

Послуга - електронна комунікаційна послуга з доступу до мережі Інтернет (за технологією PON), яка надається Постачальником ЕКП Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних планів.

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.

Первинний платіж - платіж за організацію підключення до мережі Постачальника ЕКП для надання Абоненту замовлених ним Послуг, який має сплачуватися Абонентом після укладення Договору при замовленні Абонентом відповідного набору електронних комунікаційних послуг. Розмір, порядок та строки оплати Первинного платежу визначається у Тарифних планах Постачальника ЕКП.

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.

Сторона — Постачальник ЕКП або Абонент в залежності від контексту.

Сторони - Постачальник ЕКП та Абонент.

Приміщення Абонента - приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

Активация Послуг - виконання Постачальником ЕКП дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.

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.

Щомісячний платіж - передбачена Тарифним планом абонентська (абонентна) плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послуги та/або Додаткові послуги, що надаються Постачальником ЕКП протягом розрахункового періоду.

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

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 цим Договором або умовами Тарифних планів.

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.

1. Загальні положення

1.1. Цей Договір розроблений відповідно до законодавства України, зокрема нормативноправових актів у сфері електронних комунікацій, Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів», інших актів законодавства.

1.2. Цей Договір регулює відносини з приводу надання Постачальником ЕКП Абонентам Послуг та Додаткових послуг.

1.3. Договір вважається погодженим та укладеним Абонентом шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених Постачальником ЕКП умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг.

1.4. Укладаючи Договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Договору, Тарифних планів та всіх додатків, що є невід'ємною складовою частиною Договору.

1.5. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.

1.6. Умови Договору визначаються Постачальником ЕКП самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником ЕКП з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Постачальника ЕКП. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п.7.2 цього Договору, протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.

1.6.1. При внесенні змін до цього Договору, Постачальник ЕКП розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Постачальника ЕКП не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Договором встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Постачальник ЕКП не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Постачальник ЕКП гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Постачальника ЕКП поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

1.7. У разі, якщо чинним законодавством України встановлено норми, які суперечать умовам цього Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення чи норми чинного законодавства України.

1.8. Обов'язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Постачальника ЕКП технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.

1.9. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів.

2. Права та обов'язки Сторін

2.1. Абонент зобов'язаний:

2.1.1. При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, чинного законодавства України, зокрема Закону України "Про електронні комунікації" від 16.12.2020 р. № 1089-IX, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів.

2.1.2. Забезпечувати доступ персоналу Постачальника ЕКП та його технічним представникам в Приміщення Абонента для виконання Постачальником ЕКП Активізації Послуг, інших своїх обов'язків, та перевірки дотримання Абонентом своїх обов'язків за Договором.

2.1.3. Систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Постачальника ЕКП на Сайті Постачальника ЕКП, на сторінці Особового кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвочасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Постачальника ЕКП на Сайті Постачальника ЕКП, на сторінці Особистого кабінету Абонента.

2.1.4. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Постачальником ЕКП кабелів та виконано підключення до Послуг.

2.1.5. Для отримання Послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання.

2.1.6. Приймати необхідні заходи по захисту власного обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спама та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень Договору.

2.1.7. Своєчасно здійснювати оплату Послуг та/або Додаткових послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані.

2.1.8. Повідомляти Постачальника ЕКП про відсутність Послуг, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі Постачальника ЕКП або збою обладнання Постачальника ЕКП.

2.1.9. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого електронного комунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти таке обладнання за Актом приймання-передачі і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного Тарифного плану. Абонент зобов'язується повернути Постачальнику ЕКП отримане обладнання протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня припинення дії Договору, або відшкодувати його вартість у випадку втрати або пошкодження.

2.1.10. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені цим Договором.

2.1.11. Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну відповідальність.

2.1.12. Не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання 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 обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію електронних комунікаційних послуг у електронній комунікаційній 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, послуг з доступу до мережі Інтернет).

2.1.13. Забезпечувати належну 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, належать, зокрема, унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до сторінки Особистого кабінету та до Послуг, номер Особового рахунку Абонента. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані із цим збитки, завдані йому самому, Постачальнику ЕКП, іншим особам.

2.2. Абонент має право:

2.2.1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послуги, що надаються Постачальником ЕКП у відповідності до умов Договору.

2.2.2. Замовляти у Постачальника ЕКП будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний в умовах Тарифних планів.

2.2.3. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Постачальником ЕКП, відповідно до умов Тарифних планів.

2.2.4. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

2.2.5. Письмово повідомляти Постачальника ЕКП про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

2.2.6. Відмовитися від подальшого користування Послугами Постачальника ЕКП та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором та/або умовами Тарифних планів.

2.2.7. Абонент має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

2.3. Абоненту забороняється:

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

2.3.2. Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.

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

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

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

2.3.6. Встановлювати обладнання та використовувати Послуги в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності.

2.3.7. Здійснювати несанкціонований доступу до Послуг.

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

2.3.9. 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.

2.3.10. 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.

2.3.11. Використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України.

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

2.3.12.1. 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, ICQ та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;

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

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

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

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

2.3.16. 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.

2.4. Постачальник ЕКП зобов'язаний:

2.4.1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно з затвердженими регуляторним органом граничними нормативними рівнями показників якості. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

2.4.2. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Постачальника ЕКП або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного плану не потребує згоди Абонента.

2.4.3. На вимогу Абонента надавати інформацію режим роботи підприємства Постачальника ЕКП, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Постачальником ЕКП), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

2.4.4. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Постачальника ЕКП та/або пошкодження Мережі Постачальника ЕКП протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання повідомлення від Абонента про відсутність Послуг, або повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо відновлювальні роботи неможливо провести протягом 5 (п'яти) робочих днів.

2.4.5. Замінити Абоненту модем та/або інше електронне комунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Постачальник ЕКП повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання.

2.4.6. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

2.4.7. Виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором та чинним законодавством України.

2.5. Постачальник ЕКП має право:

2.5.1. Вносити зміни до Договору шляхом публікації змін на Сайті Провайдера і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі.

2.5.2. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги.

2.5.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цим Договором. У разі якщо Постачальник ЕКП не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані Послуги. Припинення або обмеження надання Послуг може бути здійснене Постачальником ЕКП без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

2.5.4. 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 цим Договором.

2.5.5. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Постачальника ЕКП з Абонентом. Постачальник ЕКП на свій розсуд має право залучати партнерів (контрагентів) для виконання зобов'язань за Договором і виконання окремих видів робіт (надання окремих видів послуг).

2.5.6. У безспірному (безкаспетному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.

2.5.7. Здійснювати запис телефонних розмов між Постачальником ЕКП та Абонентом при зверненнях Абонента до Постачальника ЕКП з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги, та на власний розсуд використовувати такі записи.

2.5.8. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента (логін) з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента на Сайті Постачальника ЕКП та у Особовому кабінеті Абонента.

2.5.9. Без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.

2.5.10. Встановлювати умовами Тарифних планів, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою, додаткові умови підключення та користування Послугами тощо.

2.5.11. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг (білінгом). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Постачальнику ЕКП при укладенні та виконанні Договору.

2.5.12. Постачальник ЕКП має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

3. Тарифні плани та порядок розрахунків

3.1. Тарифні плани на всі види Послуг, що надаються Постачальником ЕКП, встановлюються Постачальником ЕКП самостійно.

3.2. Постачальник ЕКП має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, вартість, територію та строк дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

3.3. Тарифні плани та тарифи на будь-які Послуги та Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Постачальником ЕКП за умови повідомлення Абонентів шляхом розміщення інформації на Сайті Постачальника ЕКП не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати такої зміни або скасування.

3.4. Абоненти здійснюють оплату Послуг та Додаткових Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Постачальником ЕКП способами.

3.5. Постачальник ЕКП має право встановлювати розмір одиниці тарифікації Послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації може вказуватися у конкретному Тарифному плані.

3.6. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший, про що вказується в умовах Тарифних планів.

3.7. Постачальник ЕКП на підставі письмової заяви Абонента має право здійснити перерахування абонентної плати (якщо таку передбачає Тарифний план), яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням Мережі Постачальника ЕКП, якщо пошкодження не усунуто у строк, встановлений у п. 2.4.4 цього Договору.

3.8. Стягнення Постачальником ЕКП з Абонента плати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента.

3.9. 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 умовами Тарифних планів.

3.10. Зобов'язання Абонента з оплати Послуг вважається виконаним з моменту обліку Постачальником ЕКП платежів Абонента на його Особовому рахунку.

3.11. Всі платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Провайдера.

3.12. Всі платежі за Договором здійснюються Абонентом в національній валюті України.

3.13. У випадку помилково сплачених Абонентом коштів на рахунок Постачальника ЕКП, Абонент має право на повернення йому сплачених грошових коштів. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента. До заяви Абонент додає копію паспорта та копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера та надсилає поштою (за власний рахунок) на адресу Провайдера не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати повернення сплачених Абонентом грошових коштів. Повернення грошових коштів здійснюється у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві 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.

3.14. 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.

3.15. 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.

3.16. Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати замовлення Послуг у будь-який час, Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж передбачений Тарифним планом.

3.17. 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, та може інформувати Абонента через засоби масової інформації або шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент у порядку, передбаченому цим Договором, не відмовився від конкретних 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 Щомісячних платежів за них здійснюється на змінених умовах.

4. Припинення/призупинення надання Послуг Постачальником ЕКП

- 4.1.** Постачальник ЕКП має право припинити/призупинити надання Абоненту Послуги на умовах та в порядку, що передбачені цим Договором.
- 4.2.** Постачальник ЕКП має право призупинити надання Абоненту Послуг у наступних випадках:
- 4.2.1.** при повному вичерпанні коштів на Особовому рахунку Абонента;
- 4.2.2.** при не поповненні Абонентом свого Особового рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах;
- 4.2.3.** у випадку недостатності на Особовому рахунку Абонента коштів, необхідних для початку нового розрахункового періоду згідно з обраним Тарифним планом;
- 4.2.4.** у випадку проведення Постачальником ЕКП Планових робіт;
- 4.2.5.** у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Постачальника ЕКП;
- 4.2.6.** 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;
- 4.2.7.** у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п. 2.1. цього Договору;
- 4.2.8.** в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.
- 4.3.** Призупинення Постачальником ЕКП надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 4.2. цього Договору, 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 заборгованість за Договором (за її наявності).
- 4.4.** 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.
- 4.5.** 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.
- 4.6.** 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.
- 4.7.** 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.
- 4.8.** 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.
- 4.9.** Постачальник ЕКП припиняє надання Абоненту Послуг:
- 4.9.1.** у випадку відмови Абонента від отримання Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цьому Договорі;
- 4.9.2.** 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 попереджено Постачальника ЕКП про призупинення користування послугами доступу до мережі Інтернет.
- 4.9.3.** в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України.
- 4.10.** Припинення Постачальником ЕКП надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 4.9. цього Договору, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).
- 4.11.** Повторне підключення Абонента до Послуг, надання яких було призупинено/припинено, здійснюється у відповідності до умов Тарифних планів.
- 4.12.** У випадку, якщо надання Послуг було призупинено з підстав, вказаних у п.4.2.1 - 4.2.3 цього Договору, відновлення надання Послуг відбувається Постачальником ЕКП після відповідного поповнення Абонентом свого Особового рахунку

5. Відповідальність Постачальника ЕКП

- 5.1.** 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.
- 5.2.** З урахуванням інших положень Договору, Постачальник ЕКП відповідає за належне надання Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Постачальника ЕКП та Абонента). Зона відповідальності Постачальника ЕКП — це частина абонентського відгалуження від розподільного боксу до межі території Абонента (тобто до паркану або межі будівлі), включно з точкою підключення до електронної комунікаційної мережі.
- 5.3.** Постачальник ЕКП не несе відповідальності:
- 5.3.1.** за прямі або непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;
- 5.3.2.** за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збоях 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;
- 5.3.3.** 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;
- 5.3.4.** за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Постачальника ЕКП;
- 5.3.5.** за забезпечення безпеки Абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг;
- 5.3.6.** за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Постачальника ЕКП;
- 5.3.7.** за зміст інформації, що передається його електронними комунікаційними мережами;
- 5.3.8.** за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.
- 5.4.** Відсутність у Постачальника ЕКП технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Постачальнику ЕКП будь-яких претензій та позовів.

6. Відповідальність Абонента

- 6.1.** За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену законодавством України, зокрема нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.
- 6.2.** За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Щомісячні платежі за такі Послуги, нараховуються та стягуються Постачальником ЕКП з Абонента в повному розмірі.
- 6.3.** Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвочасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов Тарифних планів.

6.4. 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.

Вийзд 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.

6.5. 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.

7. Порядок припинення дії Договору

7.1. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договором та/або чинним законодавством України.

7.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:

7.2.1. Незгоди зі зміною Постачальником ЕКП Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;

7.2.2. Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Постачальника ЕКП за умови, що кошти на Особовому рахунку Абонента відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Постачальника ЕКП письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору.

7.3. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Постачальника ЕКП у будь-якому з наступних випадків:

7.3.1. У разі якщо Постачальник ЕКП виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Постачальник ЕКП має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку.

7.3.2. Відповідно до змісту ч. 3. ст. 651 Цивільного кодексу України в односторонньому порядку Договір може бути розірваний при грубому порушенні Абонентом етичних норм поведінки, громадських правил моралі, а також якщо Абонент поширив інформацію, що ображає честь, гідність та ділову репутацію працівників Постачальника ЕКП, під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента, в такому разі дію Договору може бути припинено негайно.

7.3.3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.2.3 цього Договору. При цьому Постачальник ЕКП має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 (один) календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Постачальник ЕКП може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.

7.3.4. У випадку непоповнення Абонентом рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах.

7.3.5. У випадку Відмови Абонента від замовлених Послуг, а саме, від оплати за виклик спеціаліста/майстра Постачальника ЕКП, який прибув за адресою Абонента для усунення неполадок та інших причин, що спричинили припинення надання чи погіршення якості Послуг. Замовленням будь-якої Додаткової послуги вважається фактичне здійснення Абонентом дії, що свідчить про згоду на отримання Додаткової послуги.

7.3.6. При припиненні діяльності Постачальника ЕКП з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Постачальник ЕКП попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 3 (три) місяці до дати припинення.

7.3.7. З інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України;

7.4. Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.7.3 цього Договору, Постачальник ЕКП повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Постачальника ЕКП, у Особистому кабінеті Абонента тощо.

7.5. Після розірвання Договору Постачальник ЕКП може здійснити демонтаж абонентської лінії.

8. Інші умови

8.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Постачальника ЕКП з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Постачальника ЕКП або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотну адресу. Постачальник ЕКП, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Постачальник ЕКП, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

8.2. Суперечності між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

8.3. Абонент гарантує Постачальнику ЕКП, що він володіє законними правами на Приміщення Абонента, де здійснюється підключення Послуг.

8.4. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Постачальник ЕКП не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

8.5. Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень) до НКЕК: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3.

8.6. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Постачальника ЕКП, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на Сайті Постачальника ЕКП не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

8.7. У разі зміни прізвища, ім'я або по-батькові Абонента він зобов'язаний повідомити про це Постачальника ЕКП протягом 20 (двадцяти) календарних днів з моменту набуття чинності таких змін шляхом звернення до відділу продажів Постачальника ЕКП та/або за телефоном Контакт-центру Постачальника ЕКП, що вказані на Сайті Постачальника ЕКП.

8.8. Абонент у зв'язку з укладенням публічного договору надає свою згоду Постачальнику ЕКП на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими Постачальнику ЕКП в результаті надання електронних комунікаційних послуг на умовах публічного договору.

8.9. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Постачальником ЕКП, будь-якою особою, пов'язаною з Постачальником ЕКП відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних Абонентів електронних комунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з Постачальником ЕКП відносинами контролю).

8.10. Абонент погоджується, що Постачальник ЕКП не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з Постачальником ЕКП відносинами контролю або у рамках договірних відносин пов'язаних з врегулюванням заборгованості.

8.11. На підставі п.3 ст. 207 Цивільного кодексу України Сторони домовились, що Постачальник ЕКП має право використовувати факсимільне відтворення підпису уповноваженої особи (далі за текстом — факсиміле) при оформленні документів, пов'язаних з виконанням Договору, які підтверджують виконання зобов'язань Сторонами за цим Договором.

Сторони погоджують наступний зразок аналогу власноручного підпису (факсиміле) уповноваженої особи Постачальника ЕКП:

8.12. Абонент дає свою згоду та надає Постачальнику ЕКП право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі Постачальником ЕКП третім особам для:

8.12.1. Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

8.12.2. Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Постачальника ЕКП;

8.12.3. Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, додаткових послуг Постачальника ЕКП;

8.12.4. Проведення розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Постачальником ЕКП;

8.12.5. Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

8.13. Постачальник ЕКП забезпечує захист персональних даних Абонента у зв'язку з наданням загальнодоступних електронних комунікаційних послуг та які отримують електронні комунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі ПП "САТОК".

9. Реквізити Постачальника ЕКП

ПП "САТОК"

Юридична адреса: 09170, Київська обл., Білоцерківський район, село Шкварівка, вул.Садова, буд. 19

Поштова адреса: 09117, Київська обл., м. Біла Церква, вул. О. Гончара, буд. 2

UA113510050000026005403351800 в ПАТ «УкрСибБанк»

ЄДРПОУ — 38009984

тел. 0800 20 20 10 (безкоштовно з усіх номерів фіксованих і мобільних мереж)

Керівник ПП "САТОК"

Наталія ПОНОМАРЕНКО