

## 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 Провайдером, невід’ємною частиною якого є ці Загальні Умови. Останній затверджений Провайдером зразок Абонентського договору оприлюднюється Провайдером в цілях загального ознайомлення на Сайті Провайдера.

**Провайдер** - Приватне підприємство "САТОК", 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 Провайдеру при первинному замовленні Абонентом Послуг та у подальшому вказуються в Абонентському договорі, що укладається Сторонами.

**Сторони** – Провайдер та/і Абонент.

**Сторона** – Провайдер або/чи Абонент.

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

**Загальні Умови надання Послуг (Загальні Умови), (Умови)** – цей документ, що визначає загальні положення надання Провайдером та отримання Абонентом Основних та Додаткових Послуг, розміщений в мережі Інтернет на Сайті Провайдера, та який є невід’ємною частиною Абонентського договору.

**Додаткові Послуги** – послуги Провайдера, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

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

**Особистий кабінет** – веб-сторінка на Сайті Провайдера, 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 Провайдера 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 Провайдером самостійно, та оприлюднюються на Сайті Провайдера. Якщо інше не передбачено Провайдером, 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 Провайдера або/та території надання Послуг.

**Щомісячний платіж** – передбачена Тарифним планом абонентська (абонентна) плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послуги, що надаються Провайдером 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 Провайдера, 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 Провайдера з вказівкою номеру Особового рахунку Абонента.

**Списання грошових коштів з Особового рахунку (Списання грошових коштів)** – списання Оператором 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(нами) 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.

**Активація замовлених Послуг (Активація Послуг)** – виконання Провайдером дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.

**Повторна Активація замовлених Послуг (Повторна Активація Послуг)** – виконання Провайдером дій, що повторно надають (поновлюють) Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг після призупинення їх надання на підставі, передбаченій цими Умовами.

**Дата Активації Послуг** – дата, з якої Абонент отримує доступ до належним чином замовлених ним Послуг внаслідок здійснення Провайдером Активації цих Послуг.

**Дата Повторної Активації Послуг** – дата, з якої Абонент отримує доступ до належним чином замовлених ним Послуг внаслідок здійснення Провайдером Повторної Активації цих Послуг.

**Відмова від Послуг** – виконання Абонентом передбачених Умовами дій, спрямованих на припинення надання йому Провайдером 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 Провайдера.

**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 Провайдера і Абонента при наданні Послуг, якою є порт на електронному комунікаційному обладнанні Провайдера.

**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 настроювання маршрутизації між автономними системами AS.

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

## РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Загальні Умови встановлюють загальні положення надання Провайдером 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 Провайдером редакція якого викладена на Сайті Провайдера.

1.2. Провайдер має право самостійно змінювати текст цих Загальних Умов та зразок Абонентського договору в порядку передбаченому Умовами.

1.2.1. При внесенні змін до Загальних Умов, Провайдер розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Провайдера не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Умовами встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Провайдер не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Провайдер гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Провайдера поточна редакція тексту цих Загальних Умов є дійсною на момент її затвердження Провайдером, вказаний у верхньому правому кутку на початку тексту цих Умов.

1.2.2. Внесення змін до зразку Абонентського договору здійснюється Провайдером без повідомлення Абонента. Зміна зразку Абонентського договору не тягне за собою зміну тексту укладеного Абонентського договору. Провайдер гарантує та підтверджує, що розміщений на Сайті Провайдера зразок Абонентського договору є дійсним на момент його затвердження Провайдером, вказаний на його (зразку) початку у верхньому правому кутку.

## РОЗДІЛ II. ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ. ТАРИФИ НА ПОСЛУГИ

2.1. Загальний перелік Послуг та Тарифні плани на них встановлюються Провайдером самостійно та можуть самостійно змінюватись Провайдером 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. Провайдер не зобов'язаний повідомляти Абонента про збільшення переліку Послуг та встановлення нових Тарифних планів, в тому числі на такі нові Послуг, але може повідомляти про це Абонента шляхом розміщення повідомлення про такі зміни на Сайті Провайдера та/або у Особистому кабінеті Абонента, та/або у будь-який інший спосіб, обраний Провайдером на власний розсуд, у строки, що визначаються Провайдером самостійно. Зміни, передбачені цим п. 2.3. Умов, вступають в силу з дати, самостійно визначеної Провайдером.

2.2.3. Абонент відповідальний за самостійне ознайомлення зі змінами, передбаченими цим п. 2.3. Умов, шляхом періодичного самостійного ознайомлення з інформацією на Сайті Провайдера. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами, передбаченими цим 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, Провайдер повідомляє про це Абонента в порядку, встановленому п. 1.2.1. цих Умов. Зміни, передбачені цим п. 2.3. Умов, вступають в силу з дати, повідомленої Провайдером.

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. 1.2.1. цих Умов.

2.3.2.2. У випадку якщо Абонент не згодний зі змінами, передбаченими цим 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 цим п. 2.3.2. Умов, вступають в силу не раніше першого числа Розрахункового періоду, наступного за Розрахунковим періодом, протягом якого сплинув строк повідомлення Провайдером Абонента в порядку, встановленому п. 1.2.1. цих Умов. Тобто, якщо зазначений строк повідомлення Абонента спливає пізніше ніж настає перше число місяця, наступного за місяцем повідомлення Абонента, зміни, передбачені цим п. 2.3.2. Умов, вступають в силу з першого числа місяця, наступного за місяцем у якому строк повідомлення Провайдером Абонента, передбачений п. 1.2.1. Умов, сплинув, якщо Провайдер 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 Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів):

2.4.1. Зменшення вартості Послуг (зменшення розміру платежів за раніше затвердженими Провайдером 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 Провайдером та обраними Абонентом Тарифними планами, не потребує згоди Абонента.

2.4.1.2. У випадку зменшення розміру Щомісячних платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів, Провайдер повідомляє про це Абонента в порядку, встановленому п. 1.2.1. цих Умов.

2.4.1.3. У випадку зменшення розміру Разових платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів, Провайдер не зобов'язаний повідомляти Абонента про такі зміни. Внесення змін, передбачених даним пунктом 2.4.1.3. 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. 2.5.1.3. Умов вступають в силу з дати, самостійно визначеної Провайдером.

2.4.2. Збільшення вартості Послуг (збільшення розміру платежів за раніше затвердженими Оператором 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 Провайдером та обраними Абонентом Тарифними планами та здійснюється Провайдером в порядку, передбаченому цим п. 2.4.2. Умов.

2.4.2.2. Збільшення розміру Разових платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів не потребує згоди Абонента. Провайдер не зобов'язаний повідомляти Абонента про такі зміни. Внесення змін, передбачених даним пунктом 2.4.2.2. 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. 2.5.2.2. Умов вступають в силу з дати, самостійно визначеної Провайдером.

2.4.2.4. У випадку збільшення Щомісячних платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів, Провайдер не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Провайдера 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 (і) здійснити Відмову від конкретних Послуг, Тарифний(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні) в порядку, встановленому п. 4.2. Умов, або (і) 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 Провайдером 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 Провайдером Абонента, передбачений п. 2.4.2.4. Умов, сплинув якщо Провайдер 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. Провайдер, 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 вищевказаних процедур внесення змін.

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

3.1. Первинне Замовлення (обрання) Абонентом Послуг:

3.1.1. Для укладення Абонентом Договору та первинного Замовлення Абонентом Послуг, Абонент повідомляє Провайдеру обрані Абонентом Послуги та Тарифний план, а також повідомляє Провайдеру вихідні дані, необхідні для надання обраних Абонентом Послуг, одним з наступних способів:

3.1.1.1. за номером телефону, що міститься на Сайті Провайдера, або

3.1.1.2. шляхом заповнення електронної заявки та надіслання її в електронному вигляді Провайдеру відповідно до вказівок, що містяться на Сайті Провайдера, або

3.1.1.3. особисто у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Провайдера (адреси наведені на Сайті Провайдера).

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, Провайдер 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 Провайдером Акту підключення Абонента, після виконання технічними представниками Провайдера підключення Абонента до електронної комунікаційної послуги з доступу до мережі Провайдера. 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 Провайдером 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 Провайдера 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 Провайдеру 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. Провайдер 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 Провайдером 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 Провайдером за будь-яким іншим договором, укладеним раніше з Провайдером.

3.3.7. У випадку невиконання Абонентом будь-якого положення з наведених в п. 3.3.6. Умов, Провайдер має право відмовити Абоненту в Активації та наданні замовлених Послуг.

3.3.8. Датою Активації Послуг вважається дата розміщення Провайдером 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. Провайдер зобов'язується надавати Абоненту замовлені та активовані Послуги відповідно до встановлених технічних параметрів таких Послуг за умови відсутності заборгованості Абонента перед Провайдером 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 Провайдер 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 Провайдером надання Абоненту Послуг та поновлення технічних параметрів здійснюється не пізніше 3 (трьох) робочих днів 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 Провайдером варіантів Тарифних планів. Зміна Абонентом Тарифного плану здійснюється не частіше одного разу протягом одного Розрахункового періоду та можлива якщо до моменту 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 Провайдера 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 Провайдера за телефонним номером або за електронною адресою Провайдера, що зазначені на Сайті Провайдера.

3.4.10. Провайдер, у випадку отримання від Абонента повідомлення про Аварійну недоступність Послуг, зобов'язаний усунути несправності та перерви в наданні Послуг.

3.4.11. Провайдер має право проводити Планові 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 Провайдером, 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 Провайдеру 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 Провайдеру на його адресу відповідне письмове повідомлення із зазначенням виду Послуг, від яких відмовляється Абонент.

4.4. Наслідки Відмови Абонента від замовлених та активованих Послуг у всіх випадках

4.4.1. Наслідки Відмови Абонента від Послуг в усіх випадках:

4.4.1.1. надання Абоненту таких Послуг та нарахування Щомісячних платежів за них припиняється:

(i) з дати вступу відповідних змін в силу - у випадку Відмови Абонента від Послуг в порядку, передбаченому п. 4.2. Умов, (ii) 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;

4.4.1.2. сплачені Абонентом Разові платежі за такі Послуги Абоненту не повертаються;

4.4.1.3. 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 Провайдеру 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 Провайдера (адреси наведені на Сайті Провайдера) 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 ПРОВАЙДЕРОМ**

5.1. Провайдер має право припинити/призупинити надання Абоненту замовлених та активованих Послуг на умовах та в порядку, що передбачені цими Загальними Умовами.

5.2. Призупинення надання Провайдером Послуг.

5.2.1. Провайдер має право призупинити надання Абоненту Послуг у наступних випадках:

5.2.1.1. у випадку проведення Провайдером 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 Провайдера;

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 відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, якщо після направлення Провайдером відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;

5.2.1.5. у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п. 8.1.14 Умов;

5.2.1.6. в інших випадках, передбачених Договором, Загальними Умовами та/або чинним законодавством України.

5.2.2. Провайдер 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 гарантії 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 Провайдером 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).

5.2.5. Провайдер також має право, у разі отримання від Абонента письмового повідомлення про тимчасове призупинення надання Послуг, безстроково призупинити надання Абоненту Послуг:

5.2.5.1. для приватного сектору на строк не більше 3-х місяців протягом одного календарного року надання Послуг.

5.2.5.2. для багатоквартирних будинків не більше 3-х місяців протягом одного календарного року надання Послуг. У разі тимчасового призупинення надання Послуг Абонентом більше ніж на 3 (три) місяці відповідно — вартість такої послуги встановлюється згідно з тарифами Провайдера. Письмове повідомлення про таке тимчасове призупинення надання Послуг має бути направлено Абонентом Провайдеру не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до дати призупинення надання Послуг.

5.3. Припинення надання Провайдером Послуг.

5.3.1. Провайдер припиняє надання Абоненту Послуг:

5.3.1.1. у випадку Відмови Абонента від замовлених та активованих Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цих Загальних Умовах;

5.3.1.2. в інших випадках, передбачених Договором, Загальними Умовами та/або чинним законодавством України.

5.3.2. Припинення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 5.3. Умов, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).

5.3.3. 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 Провайдером здійснюються шляхом Списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента або блокуванням грошових коштів в межах достатніх для Тарифного плану з послідовним списанням за Розрахунковий період.

6.1.2. Перелік та опис способів здійснення оплати Абонентом наведені на Сайті Провайдера.

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 Провайдера, які мають використовуватись Абонентом для перерахування грошових коштів на свій Особовий рахунок наведені на Сайті Провайдера.

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 Провайдера.

6.1.7. При оплаті Послуг за допомогою карт оплати послуг, якщо такий спосіб оплати передбачений, платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку відповідно до номіналу таких карт в момент активації карт оплати послуг в Особистому кабінеті.

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

6.1.9. У випадку Відмови Абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має право на повернення йому сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного Балансу Особового рахунку на дату припинення надання Абоненту Послуг за Договором у порядку, передбаченому п. 4.4.1.3. Умов.

6.1.10. 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, Провайдер має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

6.1.11. 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 3 (трьох) календарних днів з моменту підписання Сторонами Акту підключення Абонента оплатити Провайдеру 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 залишилися до кінця першого календарного місяця надання Послуг.

6.2.3. Перший Розрахунковий період при первинному Замовленні Послуг починає обчислюватись з четвертого 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 четвертий 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 Провайдером 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 протягом 3 (трьох) робочих днів 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 Провайдера.

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 Провайдером 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 Провайдером 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.

6.4.9. Якщо протягом 3 (трьох) календарних місяців з Дати щомісячного списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента Абонент не вніс поповнення шляхом внесення на свій Особовий рахунок грошових коштів у розмірі, достатньому для відновлення нульового або позитивного Балансу свого Особового рахунку, достатнього для замовлення Тарифного плану, Договір вважається автоматично припиненим без будь-яких додаткових повідомлень з боку Провайдера.

6.5. Абонент зобов'язаний стежити за станом Особового рахунку і не допускати виникнення від'ємного сальдо, 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 Провайдером на умовах, які встановлені Провайдером та чинними на момент оплати.

## РОЗДІЛ VII. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА

7.1. Провайдер 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 Провайдера 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 Провайдера.

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. Провайдер 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 телекомунікаційних 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. Здійснювати запис телефонних розмов між Провайдером та Абонентом при зверненнях Абонента до Провайдера з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги.

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

7.3. Провайдер 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 Провайдера та його технічним представникам в Приміщення Абонента для виконання Провайдером 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 Провайдера на Сайті Провайдера, 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 Провайдера на Сайті Провайдера, на сторінці Особового кабінету Абонента.

8.1.5. Своєчасно в строк, що не перевищує 10 (десяти) календарних днів з моменту відповідних змін, письмово повідомляти Провайдера 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. 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.

8.1.9. Оплачувати Послуги в порядку, передбаченому цими Загальними Умовами.

8.1.10. Надавати Провайдеру достовірну інформацію про свої персональні дані та інші відомості, що використовуються для укладення та виконання Абонентського договору.

8.1.11. Забезпечувати належні конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, Аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, 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, Провайдеру, іншим особам.

8.1.12. У випадку виникнення АНП, негайно повідомляти про це представників технічної підтримки Провайдера за телефонним номером або за електронною адресою Провайдера.

8.1.13. При отриманні Послуг не використовувати Абонентське обладнання, для мети іншої, ніж отримання Послуг.

8.1.14. 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 Провайдера іншими абонентами. Абонент зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних 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 Провайдера чи нормальне функціонування мережевого устаткування Провайдера, 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).

8.1.15. 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 Провайдером 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 Провайдера.

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 Провайдеру 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, ICQ 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 використовується 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 ПРОВАЙДЕРА**

- 9.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Провайдер несе відповідальність, передбачену законодавством України і, зокрема, нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.
- 9.2. Провайдер не несе відповідальність за збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг.
- 9.3. Провайдер не несе відповідальність за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Провайдеру, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Провайдером для надання Послуг за Договором.
- 9.4. Провайдер не несе відповідальність за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Провайдер не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет.
- 9.5. Провайдер не несе відповідальність за можливі небажані для Абонента наслідки, що виникли внаслідок надання Абоненту телефонної консультації.
- 9.6. Провайдер не несе відповідальність за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Провайдера.
- 9.7. Провайдер не несе відповідальність за забезпечення безпеки Абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг.
- 9.8. Провайдер не несе відповідальність за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Провайдера.
- 9.9. У випадку порушення Абонентом своїх зобов'язань за п. 8.1.3. Умов, Провайдер звільняється від відповідальності за прострочення виконання Активації Послуг/Повторної Активації Послуг, усунення АНП та інших своїх обов'язків за Договором.
- 9.10. Провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його електронними комунікаційними мережами.
- 9.11. Провайдер не несе відповідальності за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.
- 9.12. З урахуванням інших положень Договору та Умов, Провайдер відповідає за належне надання Основних Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Провайдера 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, Провайдер 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 Провайдером з Абонента в повному розмірі.
- 10.5. За наявності у Абонента претензій до Провайдера з приводу порядку надання протягом Розрахункового періода Послуг або якості наданих протягом Розрахункового періода Послуг (зокрема претензій з приводу порушення Провайдером строків усунення АНП або інших претензій щодо якості наданих Послуг), такі претензії мають бути повідомлені Абонентом Провайдеру письмово протягом такого Розрахункового періода. Якщо протягом Розрахункового періода та перших 10 (десяти) календарних днів Розрахункового періода, наступного за звітним, Провайдер не отримав від Абонента вказані претензії у письмовій формі, вважається, що у Абонента повністю відсутні претензії щодо порядку надання Провайдером протягом Розрахункового періода Послуг та якості наданих Провайдером протягом Розрахункового періода 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 несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень Умов.

## **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 неперебачених та невідворотних Сторонами зобов'язань за Договором відсутності відповіді 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:
  - 12.2.1. у випадку припинення надання Послуг внаслідок Відмови Абонента від усіх раніше замовлених та активованих за Договором Послуг;
  - 12.2.2. 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 Провайдером. 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 Провайдеру, що він володіє законними правами на Приміщення Абонента, 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 Провайдером 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:
  - 13.6.1. від Провайдера Абоненту – за допомогою розміщення на сторінці Особистого кабінету Абонента або на Сайті Провайдера, якщо інше не передбачено цими Умовами;
  - 13.6.2. від Абонента Провайдеру – в письмовій формі за підписом Абонента (i) за допомогою особистої доставки Абонентом відповідного документа у відповідне територіальне управління/підрозділ/представництво Провайдера (адреси наведені на Сайті Провайдера), або (ii) за допомогою поштового зв'язку, а саме щонайменше рекомендованого поштового відправлення, або (iii) за допомогою кур'єрського зв'язку, або (iv) за допомогою факсимільного зв'язку з обов'язковим наступним відправленням такого повідомлення одним з вищевказаних у підпунктах (i), (ii), (iii) способів.