

## Публічний абонентський договір на надання послуги доступу до мережі Інтернет

м. Одеса

редакція від 01.03.2018 р.

ТОВ «Соборка-Нет», яке є Провайдером телекомунікацій відповідно до ЗУ «Про телекомунікації» (zareestrovano НКРЗІ у Реєстрі операторів і провайдерів за № 4438 на підставі рішення № 94 від 24.02.2015 р.), іменоване надалі "Провайдер", в особі директора Плаксивого Д.В., що діє на підставі Статуту, керуючись ст. ст. 633, 634 Цивільного кодексу України пропонує всім дієздатним особам, які, у разі укладення Договору, надалі іменуються «Абоненти» укласти дійсний договір шляхом приєднання до нього, для чого публікує дійсний договір (надалі «Договір»):

### 1. Предмет Договору.

1.1. Відповідно до Договору Абонент замовляє й оплачує, а Провайдер надає телекомунікаційну послугу доступу до мережі Інтернет, а також інші послуги, замовлені Абонентом (Послуги).

1.2. Послуга надається Провайдером Абоненту у Точці підключення Провайдера Інтернет (див. Регламент).

1.3. Для отримання Послуги за адресою розташування Кінцевого обладнання Абонента, Провайдер пропонує та надає можливість Абоненту укласти Абонентський договір із одним з Операторів Локальної мережі доступу, які мають можливість надати послугу Локальної мережі доступу між Кінцевим обладнанням Абонента та Точкою підключення Провайдера Інтернет.

1.4. Для спрощення процесу укладення Абонентом договору з Оператором Локальної мережі доступу, Провайдер уклав з Операторами агентські угоди, згідно до яких він має повноваження представляти інтереси Операторів у спілкуванні із Абонентами, укладати Абонентські договори від імені Операторів.

1.5. Послуги відповідно до Договору можуть надаватися Провайдером та споживатися, як безпосередньо Абонентом, так і третіми особами, які постійно чи тимчасово мешкають у приміщенні (будинку), адреса якого вказана Абонентом. у якості адреси надання послуг за договором.

1.6. Телекомунікаційні послуги Провайдера згруповані в Пакети послуг, склад і вартість яких наведені в Тарифах. Порядок надання Послуги вказані у Регламенті. Тарифи й Регламент є невід'ємними додатками до Договору й норми Тарифів і Регламенту розглядаються сторонами як норми Договору. До Тарифів Провайдер вправі включати як ціни на власні послуги, так і ціни послуг довірителів, які надали Провайдеру повноваження на продаж їх послуг.

### 2. Обов'язки сторін.

#### 2.1. Права Провайдера.

2.1.1. Виконувати профілактику й ремонт мережі, у зв'язку із чим переривати надання Послуги тривалістю до трьох годин на Період.

2.1.2. У випадку внесення даних Абонента в базу даних Провайдера, одержати достовірну інформацію про Абонента.

2.1.3. Одержувати плату за надання Абоненту Послуг.

2.1.4. Припинити надання Абонентові Послуги у випадку порушення Абонентом вимог законодавства України й умов Договору.

2.1.5. Вносити зміни в Тарифи та умови Договору, у порядку, передбаченому Договором.

2.1.6. Залучати для виконання своїх зобов'язань третіх осіб на підставі укладених з ними договорів.

#### 2.2. Обов'язки Провайдера.

2.2.1. Здійснити у Точці підключення Провайдера Інтернет надання Послуги, замовленої Абонентом у Періоді в повному обсязі й належній якості. Як Послуга належної якості, сторони розглядають для послуги доступу до Інтернет ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015.

2.2.2. Вести достовірний і повний облік вартості й обсягу послуг, замовлених Абонентом і надаваних Провайдером у поточному Періоді.

2.2.3. Забезпечити конфіденційність складу інформації, переданої й одержуваної Абонентом у ході одержання послуги, нерозголошення цієї інформації, а також інформації, наданої Абонентом у ході приєднання або виконання умов договору. Доступ до такої інформації Провайдер має право надавати на підставі рішення суду у встановленому законодавством порядку.

2.2.4. На підставі заяви Абонента припинити/обмежити надання Послуг, провадити перерахунок оплати при наявності на це підстав, передбачених даним Договором і Регламентом.

#### 2.3. Права Абонента.

2.3.1. Використовувати одержувані від Провайдера Послуги для задоволення приватних потреб осіб, що проживають у місці установки Кінцевого обладнання. Заборонено використання Абонентом Послуги для

подальшого перепродажу, у тому числі в складі іншої послуги (встановлення радіо подовжувача для передання Послуг або здійснювати перепродаж послуги третім особам).

2.3.2. Одержувати Послугу відповідно до якісних характеристик, передбаченими в п. 2.2.1. Договору.

2.3.3. Безкоштовно одержувати інформацію про склад і обсяг надаваної йому Послуги в Абонентських відділах Провайдера, а також на сайті [www.soborka.net](http://www.soborka.net).

2.3.4. При наявності у Провайдера технічної можливості (наявності в Тарифах відповідної послуги) замовити Послугу з обмеженням обсягу по певних умовах.

2.3.5. Оскаржувати незаконні дії Провайдера, у передбаченому Законом порядку.

#### **2.4. Обов'язки Абонента.**

2.4.1. Прийняти Послуги Провайдера у Точці підключення Провайдера Інтернет.

2.4.2. Забезпечити склад, технічний стан та відповідність обладнання, за допомогою якого Послуга приймається Абонентом та передається у Точку підключення Кінцевого обладнання Абонента (як власного так і обладнання стороннього виконавця), а також Кінцевого обладнання Абонента, передбаченим Договором стандартам.

2.4.3. Оплатити Послугу (у порядку передоплати) за Період (Періоди), у якому (у які) він бажав би одержувати Послугу.

2.4.4. Самостійно організовувати режим використання Послуги, у тому числі обмеження для одержання Послуги неповнолітніми особами.

2.4.5. Забезпечити наявність ефективного противірусного захисту, встановленого на Кінцевому обладнанні Абонента.

2.4.6. Вчасно (протягом 10 днів) сповістити Провайдера про зміну даних, наданих Абонентом в ході приєднання до Договору.

2.4.7. Забезпечити заборону використання Кінцевого обладнання й Послуги для здійснення протиправних дій, або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони або охорони правопорядку.

2.4.8. Письмово надавати на запит Провайдера інформацію про тип і модель пристроїв Кінцевого обладнання, а також іншого обладнання, що використовується для одержання Послуги.

2.4.9. Не перешкоджати проведенню ремонтних і інших робіт, необхідних для обслуговування мережі Провайдера.

### **3. Порядок приєднання до договору й порядок оплати Послуги.**

3.1. Абонент самостійно ухвалює рішення щодо укладення Договору шляхом приєднання до Договору.

3.2. Абонент на момент укладання даного договору ознайомився з Регламентом і Тарифами, розглядає норми, укладені в зазначених документах як норми Договору й зобов'язується їх виконувати.

3.3. Провайдер за технічної можливості надає послугу всім дієздатним особам, що звернулося до нього та приєдналися до Договору.

3.4. Умовою приєднання до Договору (отримання послуги у наступному Періоді (Періодах) є підключення Кінцевого обладнання до Локальної мережі доступу та отримання Абонентом послуг Локальної мережі доступу.

3.5. Для приєднання до Договору, або продовження терміну дії Договору на наступний Період (Періоди) Абонент виконує юридично значиму дію: оплачує Провайдеру вартість Послуги в наступному Періоді (Періодах), відзначаючи при цьому адресу розташування Кінцевого обладнання, та/або номер, що ідентифікує адресу підключення.

3.6. Порядок оплати – передплата. Для запобігання випадків переривання надання Послуг, Провайдер рекомендує Абоненту проводити оплату щомісяця за наступний місяць до останнього числа поточного місяця із обов'язковим зазначенням ідентифікатора Абонента.

3.7. Надмірно оплачені Абонентом гроші залишаються на особовому рахунку Абонента й використовуються при оплаті за Послуги наступний Період або, по письмовій заяві / по заявці, наданої Абонентом у Особовому кабінеті на сайті [stat.soborka.net](http://stat.soborka.net) використовуються для замовлення додаткових послуг, або повертаються Абонентові в 30-ти денний строк з моменту надходження письмової заяви. У разі, якщо станом на момент закінчення Періоду залишок грошей на особовому рахунку Абонента достатній для оплати у наступному Періоді вартості пакету Послуг, який використовувався Абонентом минулого Періоду та від Абонента не надходило заяв щодо відмови отримання Послуги у наступному Періоді, - сторони вважають, що Абонент висловив бажання отримувати Послугу у наступному Періоді на умовах попереднього Періоду. У момент початку наступного Періоду виконується списання грошей з особового рахунку Абонента.

3.8. Квитанція є підтвердженням наявності між Абонентом і Провайдером правовідносин відповідно до Публічного договору. Квитанції про оплату вартості Послуг мають зберігатися Абонентом протягом 3-х років. Спірні питання щодо наявності замовлення й оплати Послуг, без надання квитанцій не розглядаються.

3.9. У випадку, якщо надання Послуги було замовлено та почато після початку Періоду, - розрахунок вартості Послуги провадиться пропорційно часу надання Послуги в Періоді за даними Тарифів і такий Перший Період починається з моменту початку надання послуг та закінчується кінцем календарного місяця.

#### **4. Внесення змін в умови Договору, термін дії, порядок розірвання Договору.**

4.1. Умови Договору, положення Тарифів або Регламенту можуть бути змінені з ініціативи Провайдера, для чого Провайдер зобов'язаний опублікувати відповідні зміни в Абонентських відділах та/або на сайті [www.soborka.net](http://www.soborka.net) не менш, ніж за 7 днів до набрання змінами чинності.

4.2. Зміни в Тарифи набувають чинності з моменту початку наступного Періоду. Продовженням використання послуг після набрання чинності нової редакції Договору, Регламенту чи Тарифів Абонент підтверджує факт погодження нових умов надання послуги. У випадку, якщо Абонент вніс гроші на особовий рахунок, та, до початку Періоду не надав заяви на відмову отримання послуг по Договору, - сторони вважають, що Абонент висловив бажання отримувати послугу у наступному Періоді на нових узгоджених Абонентом умовах.

4.3. Абонент має право після внесення змін в умови договору, - розірвати Договір, не приєднуючись до договору на наступні Періоди.

4.4. Якщо Абонент, після набрання чинності змін в Договір продовжує використання Послуги й замовляє використання Послуги на наступні періоди, - сторони вважають такі дії Абоненту як прийняття змін в Договір без заперечень.

4.5. Договір діє з моменту приєднання до нього Абонента й до моменту закінчення останнього Періоду, надання Послуги в якому замовив Абонент.

4.6. Розрахунки Провайдера з Абонентом у випадку розірвання Договору виконуються в загальному порядку повернення залишку передплати Абонента Провайдером, передбаченому Договором.

#### **5. Відповідальність сторін.**

5.1. Сторони за договором несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

5.2. Абонент відповідає за сприяння підключенню до Кінцевого обладнання третіх осіб, що не є абонентами Провайдера. Сприяння може виражатися як у дозволі проведення приєднання до Обладнання, так і в неповідомленні Провайдера про таке підключення.

5.3. У випадку виявлення порушення, Провайдер має право завершити надання Послуги, розірвати Абонентський договір, не повертаючи гроші за підключення й вартість залишку оплаченого Періоду.

5.4. Розірвання договору не звільняє Абонента від зобов'язань перед Провайдером по оплаті наданих послуг.

#### **6. Інші умови. Реквізити Диспетчерської служби Провайдера.**

6.1. Телефони диспетчерської служби Центра по обслуговуванню абонентів: 048-7151517, 093-8888-093

6.2. Диспетчерська служба працює щодня з 8-00 до 23-00. До й після зазначеного часу вся інформація від абонентів приймається на автовідповідач.

6.3. Місцезнаходження Центрів по обслуговуванню абонентів: м.Одеса, вул. Коблевська, 40.

#### **Реквізити Провайдера**

ТОВ "СОБОРКА.НЕТ"

Ідентифікаційний код юридичної особи 39594315

65023, Одеська обл., місто Одеса, вул.Коблевська, буд. 40

Директор Плаксивий Дмитро Віталійович

тел. 048-7151517

## **Регламент надання послуги доступу до мережі Інтернет**

### **1. Терміни.**

1.1. Договір - Публічний абонентський договір на надання послуги доступу до мережі Інтернет, що включає в себе невід'ємні частини - Регламент і Тарифи.

1.2. Послуга - телекомунікаційна послуга, що полягає в забезпеченні зв'язку у Точці підключення Провайдера Інтернет Кінцевого обладнання з мережею Інтернет, інші телекомунікаційні послуги, або інші послуги, передбачені Тарифами.

1.3. Кінцеве обладнання – сукупність обладнання Абонента, призначеного для передавання, розподілення та використання телекомунікаційної послуги та розташованого у межах квартири (будинку) Абонента.

1.4. Точка підключення Абонента - для багатоквартирних будинків висотної забудови – порт будь – якого пристрою, що входить до складу Кінцевого обладнання Абонента, з якого виконується розподілення трафіку на інші пристрої, що входять до складу Кінцевого обладнання, для будинків, розташованих у зоні приватної забудови, дачних кооперативів, - порт розподільного пристрою, зазначеного в технічних умовах підключення, виданих Абоненту.

1.5. Точка підключення Провайдера Інтернет – порт комутатора, встановленого на технічній ділянці Провайдера, розташованої за адресою: м. Одеса, вул. Тираспольська 27/29.

1.6. Локальна мережа доступу – сукупність телекомунікаційних пристроїв між Точкою підключення Абонента та Точкою підключення до обладнання Провайдера.

1.7. Послуга Локальної мережі доступу – організація зв'язку певних параметрів між Точкою підключення Абонента та Точкою підключення Провайдера Інтернет.

1.8. Оператор локальної мережі доступу – оператор телекомунікацій, який за плату за договором, укладеним з Абонентом надає послуги Локальної мережі доступу. Для спрощення процедури укладення Абонентом договорів з Провайдером Інтернет, а також сплати за вказаними договорами, - Провайдер Інтернет та Оператор локальної мережі доступу уклали агентський договір, згідно до якого Провайдер є агентом Оператора.

1.9. Період – календарний місяць з 00.00 першого числа по 24.00 останнього числа.

### **2. Вимоги до обладнання й порядок підключення обладнання.**

2.1. Одержання послуги доступу до мережі Інтернет може здійснюватися за допомогою обладнання, що відповідає ДЕРЖСТАНДАРТ ETSI EG 202 057-4:2015. і сертифіковане вповноваженим органом на предмет відповідності цьому ДЕРЖСТАНДАРТ.

2.2. Для одержання Послуги Абонент має:

- налагодити у відповідності до наявних стандартів Кінцеве обладнання.
- отримати послугу Локальної мережі доступу від Оператора.
- приєднатися до Договору.

2.3. Відповідність Кінцевого обладнання стандартам може бути перевірена Оператором за рахунок Абонента. Відповідність Локальної мережі доступу стандартам може бути перевірена Провайдером.

2.4. У випадку зупинення надання Послуги, виконаного у зв'язку із заявою Абонента про тимчасове відключення або внаслідок неприєднання Абонента до Договору в черговий Період, - підключення може бути виконане Провайдером без здійснення додаткових технічних заходів.

### **3. Порядок надання Послуги.**

3.1. Провайдер зобов'язаний почати надання послуги протягом однієї доби з моменту приєднання Абонента до Договору, при наявності виконаного підключення Кінцевого обладнання Абонента до мережі та отримання Абонентом послуг Локальної мережі доступу.

3.2. Послуга надається безперервно з моменту початку надання Послуги до закінчення останнього Періоду, надання послуги в якому замовлено Абонентом. Перерви можуть бути зроблені тільки у випадку усунення несправностей мережі або необхідності проведення профілактичних робіт.

3.3. Провайдер має право проводити профілактичні роботи на мережі, під час виконання яких Послуга надаватися не буде. Тривалість профілактичних робіт не може перевищувати 3 годин і вони можуть проводитися не частіше 3 раз на місяць. Інформація про проведення профілактичних робіт має бути розміщена в Абонентських відділах Провайдера, або на сайті <http://www.soborka.net/> не пізніше, ніж за добу до початку проведення профілактичних робіт.

3.4. У випадку використання Абонентом у складі Кінцевого обладнання пристрою, що має мережевий ідентифікатор, при первинному підключенні Провайдер реєструє ідентифікатор пристрою. У випадку заміни такого пристрою, Абонент зобов'язаний самостійно зв'язатися з Технічною службою Провайдера й надати ідентифікатор пристрою, встановленого замість зареєстрованого раніше, або за вказівками співробітника Технічної служби виконати дії, за допомогою яких можна буде дистанційно ідентифікувати пристрій.

3.5. Абонент має право використовувати власні пристрої виміру обсягу наданої йому Послуги. Пристрій виміру повинен мати сертифікат відповідності, виданий органом сертифікації й метрології. Результати вимірів будуть застосовуватися у випадку забезпечення неможливості використання Послуги без обліку пристрою Абонента, засвідченої спільним актом Абонента й Провайдера.

3.6. На запит Абонента, із вказівкою конкретної моделі Кінцевого обладнання й бажаної Послуги, Провайдер зобов'язаний надати Абоненту інформацію про рекомендований склад обладнання (у вигляді переліку), сертифікованого для використання в ході одержання Послуги, а також про можливість використання зазначеної моделі та конфігурації Кінцевого обладнання в мережі.

3.7. У випадку не надання замовленої Абонентом Послуги, надання Послуги неналежної якості, надання не замовленої Абонентом Послуги, відмови Абонента від замовленої Послуги (дострокового розірвання Договору), - гроші за надання Послуги не стягуються, а оплачені гроші - зараховуються на Особовий рахунок і можуть бути повернуті Абоненту в порядку, передбаченому Договором для повернення невикористаної передоплати.

#### **4. Порядок приєднання до Договору й порядок оплати Послуги.**

4.1. Абонент має право замовити надання Послуг у одному або декількох наступних Періодах, для чого він у порядку п. 3.4. Договору вносить суму, рівну або більшу вартості Послуг у Періодах, які їм замовляються. Із внесеної суми буде оплачений поточний Період надання Послуги, а залишок буде зберігатися на Особовому рахунку Абонента у вигляді передоплати. У цьому випадку, сторони вважають, що своїми діями Абонент підтверджує свій намір і бажання приєднатися до Договору й одержувати Послугу на послідовну кількість Періодів, на оплату вартості послуг у які вистачить залишку передплати, зарахованої на Особовому рахунку. На початку кожного наступного Періоду з Особового рахунку Абонента буде списуватися вартість послуг у наступному Періоді. Абонент має право до початку кожного з Періодів відмовитися від приєднання до Договору на черговий Період.

4.2. При першому приєднанні до Договору, адресі одержання Послуги, названої Абонентом, привласнюється Ідентифікатор (комбінація цифр) який, надалі, буде використовуватися при організації обліку наданих послуг і отриманих оплат і здійсненні оплат Абонентом за допомогою систем моментальних платежів. Також, Абоненту надається пароль доступу в Особовий кабінет.

4.3. Кожний Абонент має доступ до Особового кабінету – розділ на сайті <http://www.soborka.net/>, де Абоненту, який виконав ідентифікацію за допомогою Ідентифікатора та пароля, надається можливість керування переліком послуг, замовлення додаткових послуг, розпорядження залишком грошей на Особовому рахунку. Сторони розглядають команди, надані Провайдеру у ході користування Особовим кабінетом безумовним проявом волі Абонента на внесення певних змін до переліку Послуг за Договором.

4.4. Абонент має право одержати залишок передоплати, що залишається на Особовому рахунку протягом 30 днів з моменту надання відповідної заяви, а також за умови реєстрації його даних у базі персональних даних Провайдера й надання Абонентом копії цивільного паспорта й копії довідки про присвоєння ідентифікаційного коду.

4.5. При приєднанні до Договору Абонент має право зареєструватися у Провайдера з метою організації його обслуговування, обліку наданих послуг і отриманих оплат, для здійснення можливості повернення залишку грошей на Особовому рахунку.

4.6. Для реєстрації абонент особисто подає Провайдеру письмову заяву про реєстрацію, що містить наступні дані: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, серія й номер паспорта, ідентифікаційний код, абонентський ідентифікатор, привласнений йому при підключенні до мережі.

4.7. Якщо Абонент не бажає реєструватися, він повинен указати Провайдеру мінімально необхідні дані для організації обліку наданих послуг і здійснених оплат:

- Адреса, за якою підключений Кінцевий пристрій Абонента до телекомунікаційної мережі Провайдера;
- Прізвище й ініціали, або псевдонім Абонента;

4.8. Абонент, надаючи ці дані при укладанні Договору, дає Провайдеру право використовувати їх для організації власного обліку, а також передавати ці дані для використання підрядниками Провайдера мережі.

4.9. Провайдер гарантує захист інформації Абонента відповідно до діючого законодавства.

#### **5. Припинення надання Послуги.**

5.1. Припинення надання Послуги можливе у випадку закінчення Періоду, на який була замовлена Послуга, або у випадку замовлення додаткової послуги по тимчасовому призупиненню надання Послуги.

5.2. Скорочення обсягу надання Послуги можливо з початку наступного Періоду за умови обрання Абонентом Пакета Послуг, що передбачає менший обсяг послуги, порівняно з Пакетом Послуг, надання

якого було замовлено в попередньому Періоді. Кінцеве обладнання Абонента може бути відключене в будь-який момент після закінчення надання Послуги.

5.3. Провайдер може призупинити надання Послуги на термін дії таких обставин: у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного або воєнного стану. У випадку, якщо описані обставини тривають більше одного місяця, - Провайдер має право розірвати Договір.

5.4. У випадку виявлення невідповідності Кінцевого обладнання передбаченим Договором стандартам, або виявлення використання Абонентом несертифікованого Кінцевого обладнання, - Провайдер має право розірвати Договір і, у випадку нанесення Кінцевим обладнанням збитку пристроям мережі Провайдера або третіх осіб - стягнути з Абонента компенсацію за нанесений збиток у повному обсязі.

5.5. У випадку аварійного зупинення надання Послуг Провайдер зобов'язаний негайно почати дії з усунення аварії, а також протягом доби розмістити в Абонентських відділах і на сайті <http://www.soborka.net/> інформацію про строки усунення аварії.

5.6. У випадку, якщо усунення неполадок у наданні Послуги зайняло у Провайдера більше 24 годин, - Абонент звільняється від сплати абонентської плати на період з моменту надходження заявки Абонента до моменту поновлення надання Послуги (вартість Послуги в зазначеному періоді зараховується на Особовий рахунок).

5.7. Провайдер у строк, передбачений для внесення змін у Договір, має право розірвати договір, у тому числі у зв'язку із припиненням терміну дії Ліцензій, інших дозвільних документів, припинення діяльності як суб'єкта господарювання.

5.8. Абонент має право розірвати Договір, письмово попередивши (або надавши певне розпорядження у Особовому кабінеті) Провайдера про свій намір не менш ніж за 14 днів до бажаної дати розірвання.

## **6. Відповідальність сторін і звільнення від відповідальності.**

6.1. Абонент відповідає за збиток, нанесений обладнанню, інформації Провайдера й третіх осіб неправомірними діями Абонента.

6.2. Абонент несе відповідальність, передбачену п. 37 Правил одержання й надання телекомунікаційних послуг.

6.3. Провайдер несе відповідальність, передбачену п. 40 Правил одержання й надання телекомунікаційних послуг.

6.4. Провайдер повністю звільняється від відповідальності за дії Абонента (третіх осіб з використанням Кінцевого обладнання Абонента), у тому числі із використанням Послуги, відносно третіх осіб.

6.5. У випадку припинення надання Послуги понад обумовлені Договором припустимі перерви, - Абонент має право звернутися до Провайдера з письмовою заявою про проведення перерахунку вартості Послуг.

6.6. Провайдер не несе відповідальності перед Абонентом за невиконання зобов'язань за договором у випадку наявності обставин, що виникли поза волею Провайдера, які не можна було передбачити або запобігти, включаючи:

6.6.1. Землетруси, повені, урагани, пожежі й інші стихійні лиха, порушення в роботі систем електропостачання житлових будинків і районів міста, що привели до порушення роботи телекомунікаційної мережі.

6.6.2. Громадські зворушення, війна, блокада.

6.6.3. Набрання чинності нормативних актів, що обмежують діяльність Провайдера з надання послуг.

## **7. Порядок усунення неполадок при наданні Послуги.**

7.1. У випадку припинення одержання Послуги в належній якості Абонент зобов'язаний звернутися до Провайдера по телефонам Диспетчерської служби, або в Абонентський відділ Провайдера із заявою. В зверненні Абонент зобов'язаний вказати: Назву пакету замовлених в поточному Періоді у Провайдера Послуг, місце розташування Кінцевого обладнання, ідентифікатор Абонента, характер неполадок.

7.2. У разі, якщо неотримання Послуг викликано проблемами Локальної мережі доступу, Провайдер зобов'язаний прийняти заявку та пере направити її до Оператора Локальної мережі доступу, послуги якого отримує Абонент.

7.3. Співробітник Диспетчерської служби має право попросити Абонента виконати дії з Кінцевим обладнанням Абонента, якщо буде мати підстави вважати, що причиною неполадки є технічний стан, або налаштування Кінцевого обладнання.

7.4. У випадку, якщо несправність не може бути усунута дистанційно, співробітник Диспетчерської служби Провайдера зобов'язаний прийняти від Абонента заявку на усунення несправності.

7.5. Провайдер, за наявності технічної можливості, зобов'язаний виконати заявку й усунути неполадки мережі протягом 24 годин з моменту одержання заявки. У разі неможливості своєчасного усунення неполадки, Провайдер протягом зазначеного строку сповіщає Абонента про строки усунення неполадки. Абонентська плата за весь строк перевищення строку усунення неполадок – не стягується.

7.6. Не є припиненням надання Послуги неполадки, викликані проблемами Локальної мережі доступу або технічним станом чи налаштуванням Кінцевого обладнання, особливо, якщо стан налаштувань обладнання був змінений внаслідок дій Абонента, або інших осіб з відома або при сприянні Абонента.

7.7. У випадку, якщо буде об'єктивно виявлено, що неполадки в наданні Послуги, про які подавав заявку Абонент були наслідком несправності Кінцевого обладнання Абонента, - Кінцеве обладнання Абонента повинне бути виправлене (налаштоване) за рахунок Абонента, а виклик спеціалістів Абонент зобов'язаний оплатити відповідно до Тарифів.

## **8. Інші умови.**

8.1. Договір укладений відповідно до Закону України «Про телекомунікації» і «Правилами надання й одержання телекомунікаційних послуг», затверджених ПКМУ № 295 від 11.04.2012 року у поточній редакції.

8.2. Сторони, у випадку виникнення розбіжностей у ході виконання Договору, мають право звернутися один до одного для вирішення претензій, а у випадку неможливості рішення питань у ході переговорів - у суд за місцем перебування відповідача.

8.3. Провайдер зобов'язаний розглянути звернення Абонента в строк, передбачений у Законі України «Про звернення громадян».

8.4. У випадку, якщо законодавством передбачені пільги в оплаті або одержанні Послуги - такі пільги діють із моменту звернення Абонента до Провайдера із заявою про використання таких пільг і надання Провайдеру документів, що підтверджують право Абонента на використання пільг.

8.5. Абонент, приєднуючись до Договору дає Провайдеру згоду на внесення, використання, зберігання й знищення даних, наданих Абонентом у ході приєднання до Договору, у тому числі даних, що є Персональними даними (такими, які можуть бути віднесені до Персональних даних) у розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

8.6. Абонент має право звернутися до Провайдера із заявою про повне або часткове виключення персональних даних Абонента, раніше наданих Абонентом, з баз даних Провайдера.

8.7. Співробітники Провайдера, або співробітники підрядників Провайдера у разі будь - яких контактів із Абонентом зобов'язані пред'явити посвідчення з фотографією співробітника.