

# Публічний абонентський договір про постачання електронних комунікаційних послуг.

м. Одеса

редакція від 20.09.2024 року набирає чинності 01.10.2024 р.

ТОВ "Соборка", що є постачальником електронних комунікаційних послуг відповідно до ЗУ «Про електронні комунікації» (zareestrovano HKEK у Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 2385), 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 цей договір (надалі «Договір»):

## 1. Предмет Договору.

**1.1.** Відповідно до Договору Абонент замовляє й оплачує, а Провайдер надає електронні комунікаційні послуги підключення та доступу до мережі Інтернет, а також інші послуги, замовлені Абонентом (Послуги).

Послуги надаються Провайдером Абоненту у Точці підключення Кінцевого обладнання Абонента.

**1.2.** Провайдер уклав із особою, яка надає інформаційно – комунікаційні послуги Абонентам, надалі «Інтегратор», Агентські договори, згідно до яких, Інтегратор є представником Провайдера, приймає заявки Абонентів та приймає на користь Провайдера плату за Послугу.

**1.3.** Склад Послуги (тарифний план) зазначений сторонами у Додатку № 1 Договору «Тарифи».

**1.4.** Послуги відповідно до Договору надаються Провайдером та споживаються 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.

**1.5.** 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. Інтегратор вправі включати до власних тарифів як ціни на власні послуги, так і ціни Послуг Провайдера.

## 2. Обов'язки сторін.

### 2.1. Права Провайдера.

**2.1.1.** Отримати, за запитом, доступ до Точки підключення Кінцевого обладнання Абонента.

**2.1.2.** Виконувати профілактику й ремонт обладнання.

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

**2.1.4.** Одержувати плату за надання Абоненту Послуг.

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

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

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

### 2.2. Обов'язки Провайдера.

**2.2.1.** Виконати роботи з підключення Кінцевого обладнання до обладнання Провайдера.

**2.2.2.** Здійснити у Точці підключення Абонента надання Послуги, замовленої Абонентом у Періоді в повному обсязі й належній якості. Як Послуга належної якості, сторони розглядають для послуги доступу до Інтернет - ДЕРЖСТАНДАРТ ETSI EG 202 057-4:2021. Мінімум гарантована швидкість послуги доступу 10 мб/с (у межах зони відповідальності).

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

**2.2.4.** 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, або у інших встановлених законодавством випадках із обов'язковою позначкою «конфіденційно».

**2.2.5.** На підставі письмової заяви Абонента, подані через Інтегратора припинити/обмежити надання Послуг, здійснювати 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 власних потреб. 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. 2.2.2. Договору.
- 2.3.3.** Безкоштовно одержувати інформацію про склад і обсяг наданої йому Послуги від Інтегратора, а також на сайті <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 законодавством України порядку.

#### **2.4. Обов'язки Абонента.**

- 2.4.1.** Прийняти Послуги Провайдера у Точці підключення Абонента.
- 2.4.2.** Забезпечити у тому числі за допомогою Інтегратора склад, технічний стан та відповідність обладнання, за допомогою якого Послуга з Точки підключення Кінцевого обладнання Абонента передається до приладів що входять до складу Кінцевого обладнання Абонента, а також відповідність Кінцевого обладнання Абонента, передбаченим Договором стандартам.
- 2.4.3.** Оплатити у порядку передплати Послугу за Період (Періоди), у якому (у яких) він одержує Послугу.
- 2.4.4.** Контролювати стан Кінцевого обладнання, не допускати підключення до Абонентського обладнання інших пристроїв. Не провадити підключення інших споживачів (сусідів і т.п.) до Кінцевого обладнання шляхом встановлення розподільних, або підсилювальних пристроїв.
- 2.4.5.** Самостійно організовувати режим використання Послуги, у тому числі обмеження для одержання Послуги неповнолітніми особами.
- 2.4.6.** Забезпечити наявність ефективного противірусного захисту, встановленого на Кінцевому обладнанні Абонента.
- 2.4.7.** Вчасно (протягом 10 днів) сповістити Провайдера про зміну даних, наданих Абонентом в ході укладення Договору.
- 2.4.8.** Забезпечити заборону використання Кінцевого обладнання й Послуги для здійснення протиправних дій, або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони або охорони правопорядку.
- 2.4.9.** Письмово надавати на запит Провайдера інформацію про тип і модель пристроїв Кінцевого обладнання, а також іншого обладнання, що використовується для одержання Послуги.
- 2.4.10.** Не перешкоджати проведенню ремонтних і інших робіт, необхідних для обслуговування обладнання Провайдера.

### **3. Порядок приєднання до договору та оплати Послуги.**

- 3.1.** Абонент самостійно приймає рішення щодо укладення Договору шляхом приєднання до Договору. Приєднання до Договору можливе за умови приєднання до абонентського договору Інтегратора та подачі у рамках процедури по такому договору заявки на підключення.
- 3.2.** Абонент на момент укладення 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 наявності технічної можливості, надає Послугу всім дієздатним особам, що звернулося до нього, та приєдналися до Договору.
- 3.4.** Для приєднання до Договору після підключення Кінцевого обладнання до обладнання Провайдера, або продовження терміну дії Договору на наступний Період (Періоди) Абонент виконує юридично вагомий дію: оплачує Інтегратору як агенту Провайдера вартість Послуги в наступному Періоді (Періодах), відзначаючи при цьому адресу розташування Кінцевого обладнання, та/або номер, що ідентифікує адресу підключення. Оплати по абонентським договорам Інтегратора та Провайдера можуть вноситись єдиним платежем.
- 3.5.** Порядок оплати – передплата. Для продовження отримання послуги у наступному періоді потрібна наявність на Особовому рахунку суми грошів, достатньої для оплати наступного Періоду.
- 3.6.** Надмірно оплачені Абонентом гроші залишаються на особовому рахунку Абонента й використовуються при оплаті за наступний Період або, по письмовій заяві / по заявці, наданої Абонентом у Особовому кабінеті на сайті <http://www.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. У момент початку наступного Періоду виконується списання грошей з особового рахунку Абонента.
- 3.7.** На початку кожного Періоду (до 00.10) проводиться списання вартості послуг за Період.
- 3.8.** У разі нестачі на особовому рахунку Абонента коштів на оплату чергового Періоду, Провайдер припиняє надання послуги та залишає обмежений доступ у обсязі, достатньому для оплати онлайн, згідно до умов, викладених у Регламенті.
- 3.9.** Для тарифних планів з помісячною тарифікацією, Сторони погоджуються, що у разі, якщо початок отримання Абонентом Послуг протягом поточного місяця, у якості першого Періоду розглядається період часу між датою початку надання Послуг і датою закінчення такого календарного місяця, а розрахунок

вартості Послуги у такому Періоді провадиться пропорційно часу надання Послуги в місячному Періоді за даними Тарифів і часткою місяця, у якій фактично надавалися послуги.

#### **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 <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 згідно 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 разі здійснення третіми особами протиправних дій із використанням обладнання Абонента (наприклад протиправні дії, для яких зловмисник використав доступ до мережі Інтернет, замовлений Абонентом), Провайдер не несе відповідальність за таке протиправне використання та збитки Абонента, у тому числі, якщо таке сталося внаслідок невиконання Абонентом п.п. 2.4.3. та 5.2. Договору.

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

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

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

**6.1.** Приєднуючись до даного Договору, Абонент, будучи співвласником приміщень загального користування й опорних конструкцій житлового будинку, надає право на використання цих приміщень і конструкцій, електричного й іншого обладнання призначеного для забезпечення потреб всіх власників квартир, а так само власників нежитлових приміщень, розміщених у житловому будинку, для розміщення телекомунікаційного обладнання Провайдера.

**6.2.** Телефони диспетчерської служби Центра по обслуговуванню Абонентів:

Технічна підтримка (0482) 390 009, (093) 8888-093 (з 07:00 до 01:00)

Абонентський відділ (048) 7151517, (073) 7151517 (з 10:00 до 19:00)

**6.3.** Диспетчерська служба техпідтримки працює щодня з 7-00 до 01-00 за телефонами, у онлайн-чаті та месенджерах Telegram, Viber (вхід з сайту [www.soborka.net](http://www.soborka.net))

**6.4.** Відділ по обслуговуванню абонентів працює за адресою Коблевская, 40,

з 11:00 до 19:00, перерва з 14:00 до 15:00, вихідні дні: субота, неділя.

#### **Реквізити Провайдера**

ТОВ "СОБОРКА"

Ідентифікаційний код юридичної особи 36920468

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

Директор Плаксивий Дмитро Віталійович

тел. 048-7151517, 073-7151517

«Затверджено»

Директор Плаксивий Дмитро Віталійович

Додаток до Публічного абонентського договору про постачання електронних комунікаційних послуг

**Регламент  
надання послуги доступу до мережі Інтернет  
та постачання електронних комунікаційних послуг**

**1. Терміни.**

**1.1.** Договір - Публічний абонентський договір надання електронних комунікаційних послуг та послуги доступу до мережі Інтернет, що включає в себе невід'ємні частини - Регламент і Тарифи. Договір укладається Абонентом та Провайдером через Інтегратора, як агента Провайдера. Для підтвердження повноважень Інтегратор оприлюднює витяг з Агентського договору.

**1.2.** Послуга - електронна комунікаційна послуга, що полягає в забезпеченні у Точці підключення Кінцевого обладнання Абонента доступу до мережі Інтернет, інші електронні комунікаційні послуги, або інші послуги, передбачені Тарифами - додатком до Договору.

**1.4.** Кінцеве обладнання Абонента – сукупність обладнання Абонента, призначеного для передавання, розподілення та використання електронної комунікаційної послуги від будь – якого пристрою такого обладнання до Точки підключення Кінцевого обладнання Абонента.

**1.5.** Точка підключення Кінцевого обладнання Абонента - для багатоквартирних будинків висотної забудови – порт оптичного сплітеру, розподільчого пристрою, комутатора Провайдера у вандалозахищеному боксі, встановленому у будинку (у парадній, арці, на поверсі, секції будинку) Абонента, для будинків, розташованих у зоні приватної забудови, дачних кооперативів, - порт розподільчого пристрою, комутатора, оптичного сплітеру Провайдера, зазвичай, найближчий до місцезнаходження Абонента вандалозахищений бокс, встановлений на опорі електропередач.

**1.6.** Період – календарна доба від 00.00 до 24.00. З рекламною метою Провайдер (Інтегратор як агент Провайдера) публікує вартість послуг за місяць, що дорівнює 30 Періодам. Для Абонентів, які отримують пакети послуг, які містять у назві «Бізнес», або у складі яких наявні послуги, за надання яких, згідно до Тарифів визначена оплата за місяць (оренда обладнання, тощо) чи Пакет послуг у Тарифах зазначений, як такий, що тарифікується помісячно, - застосовується Період 1 календарний місяць з 00.00 першої доби календарного місяця по 24.00 останньої доби календарного місяця.

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

**2.1.** Одержання послуги може здійснюватися за допомогою обладнання, що відповідає ДЕРЖСТАНДАРТ ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2021 і сертифіковане вповноваженим органом на предмет відповідності цьому ДЕРЖСТАНДАРТ.

**2.2.** Для одержання Послуги Абонент має за допомогою послуг Інтегратора забезпечити відповідність до наявних стандартів Кінцевого обладнання та надати можливість доступу Провайдера до Точки підключення, а також відвідування на запит співробітниками Провайдера приміщення, де розташована Точка підключення. Відповідність Кінцевого обладнання стандартам може бути перевірена Провайдером за рахунок Абонента.

**2.3.** Після підготовки Кінцевого обладнання до підключення Абонент замовляє Провайдеру послугу підключення Кінцевого обладнання до Точки підключення. Час виконання послуги підключення погоджується Абонентом з Диспетчерською службою Провайдера. Абонент при наданні послуги підключення повинен забезпечити доступ співробітників Провайдера до елементів Кінцевого обладнання. У випадку невідповідності Кінцевого обладнання стандартам обладнання Провайдера, - Провайдер відмовляє в підключенні, пропонує міри щодо приведення обладнання у відповідність до стандартів. У випадку відповідності Кінцевого обладнання стандартам обладнання Провайдера - Провайдер підключає Кінцеве обладнання до обладнання Провайдера.

**2.4.** У випадку тимчасового відключення Кінцевого обладнання від Точки підключення, 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 перевірки Кінцевого обладнання.

**2.7.** Абонент не має права встановлювати будь – які розподільчі пристрої (комутатори, таке інше) на ділянці від Точки підключення до ONU терміналу та роутера Абонента. Встановлення сертифікованого обладнання, що дозволяє розподіл трафіку після роутера Абонента не забороняється та виконується на власний розсуд Абонента.

**2.8.** Точка підключення має бути розміщена в місці, доступному на запит співробітникам Провайдера. У випадку якщо в результаті реконструкції приміщення, чи заборони власника приміщення на інспектування Точки підключення, вона опинилася в приміщенні, недоступному для доступу на запит співробітника Провайдера, - обладнання Абонента може бути відключено й Точка підключення має бути перенесена в доступну на запит частину приміщення Абонента.

**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 Точки підключення Провайдера.

**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 обладнання Провайдера або необхідності проведення профілактичних робіт.

**3.3.** 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.

**3.4.** Провайдер має право проводити профілактичні роботи, під час виконання яких Послуга надаватися не буде. Тривалість профілактичних робіт не може перевищувати 24 годин і вони можуть проводитися не частіше 1 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.

**3.5.** 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 змінити ідентифікатор за допомогою Особового кабінету чи 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.

**3.8.** 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 оплати.

**3.9.** У випадку, якщо припинення надання Послуги було виконане шляхом відключення Кінцевого обладнання Абонента від обладнання Провайдера, повторне підключення Кінцевого обладнання здійснюється після надання Провайдеру заяви, повного погашення заборгованості, замовлення й оплати послуги підключення (перевірки обладнання на відповідність стандартам обладнання Провайдера) відповідно до тарифів Провайдера.

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

**4.1.** Абонент має право замовити надання Послуг у 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, надається 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.** Особовий кабінет – розділ на сайті Інтегратора <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. Також, у разі надання Абонентом Провайдеру номеру мобільного телефону для зв'язку, Провайдер забезпечує можливість функціонування для такого номера телефону ботів у месенджерах Telegram, Viber чи інш. із частиною функціоналу, аналогічного функціоналу Особового кабінету.

**4.4.** Кожний Абонент має доступ до Особового кабінету – розділ на сайті Інтегратора <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.

**4.5.** За умовами акцій, індивідуальних заохочень та інших бонусних програм, що публікуються на сайті Провайдера, Абоненту можуть бути нараховані бонуси (право на знижку). Облік бонусів проводиться у Особовому кабінеті на сайті Інтегратора <http://www.soborka.net/>. Облік бонусів здійснюється у гривні. Нараховані бонуси зараховуються на бонусний рахунок, з якого бонуси списуються в автоматичному режимі, зменшуючи на суму бонусу вартість послуги у подальших Періодах. Після кожного застосування такої знижки, кількість бонусів зменшується на розмір застосованої знижки, при цьому, за один Період списується бонусів не більше ніж на 50 відсотків вартості Періоду. (Отримання знижки розміром один Період відбувається шляхом списання бонусів протягом двох Періодів по 50 відсотків від його вартості).

У разі нестачі коштів на основному рахунку та блокуванні послуг за несплату, наявні бонуси продовжують списуватися щоденно в розмірі 50 відсотків вартості Періоду.

Абонентам, які отримують пакети послуг з розміром Періоду 1 доба, у разі повної оплати у порядку передплати та безперервного використання послуги, протягом 30 Періодів (відсутності фактів припинення (обмеження) надання послуг), на бонусний рахунок нараховуються бонуси на вартість 1 доби користування Послугами, відповідно до пакету послуг, яким користується Абонент.

У разі блокування рахунку абонента більше 6 місяців або заморозки рахунку (переходу рахунку до статусу HOLD, FREEZE, чи блок.bySystem>бм.) невикористані нараховані бонуси анулюються.

**4.6.** На особовому рахунку Абонента у разі укладення Абонентом Договору щодо надання послуги на декілька адрес розміщення Кінцевого обладнання, - можуть бути згруповані декілька адрес, при цьому списання з Особового рахунку проходить за наступною пріоритетністю:

**4.6.1.** За умови достатності грошей, оплачуються послуги, починаючи з меншого номеру в таблиці Адресів Абонента (адреси сортуються за датою реєстрації від старіших до більш нових) і до останньої адреси таблиці.

**4.6.2.** У разі нестачі грошей для оплати послуг чергової адреси, гроші списуються, з застосуванням черговості за п. 4.6.1., за адресу (адреси) на які вистачає грошей.

У разі достатності на Особовому рахунку Абонента коштів на оплату всіх послуг чергового Періоду, Провайдер (Провайдер) проводить списання коштів з особового рахунку Абонента вартості послуг за Період за зазначеною пріоритетністю.

**4.7.** У разі нестачі на Особовому рахунку Абонента коштів на оплату чергового Періоду, Провайдер обмежує надання послуги та залишає доступ більшості ресурсів Інтернет, до мережевих ресурсів Провайдера, до сайтів банківських установ, тощо, для надання Абоненту можливості дізнатися про підставу обмеження послуги та поповнити особовий рахунок коштами. Крім зазначеного, під час надання такого доступу, у Абонента періодично (перший раз о 08.00) на деяких сайтах (на 80-ом порту - сайти <http://...>) з'являється віконце «Повідомлення про наявність заборгованості (відсутність коштів) на особовому рахунку». На віконці є кнопка «Включити у борг». Закрити віконце можна, поповнивши Особовий рахунок Абонента на суму, що рівна чи більша за вартість Послуг у Періоді, або натиснувши на кнопку «Включити у борг». Натисканням кнопки «Включити у борг», Абонент підтверджує згоду отримувати послугу та сплатити вартість Періоду, у якому він натиснув кнопку, за звичайними тарифами Провайдера (Провайдера), згідно до раніше обраного пакету Послуг, із першочерговим пріоритетом у момент наявності на особовому рахунку Абонента достатньої суми коштів.

Через п'ять чи більше діб (може бути встановлено чи змінено індивідуально за рішенням Провайдера) після обмеження надання послуг, о 14:00 Періоду, вмикається режим «Блокування» особового рахунку з обмеженим доступом до частини мережевих ресурсів Провайдера, сайтів банківських установ, тощо, без можливості «Включити у борг» але є можливістю автоматичного розблокування у разі погашення заборгованості на особовому рахунку. Доступ у режимі «Блокування» триває (за рішенням Провайдера) строком до 3 місяців без тарифікації, після чого порт підключення та особовий рахунок Абонента закривається. Відновлення послуги можливе після поповнення особового рахунку та нового налаштування підключення (необхідно зателефонувати до абонентського відділу).

Для поповнення особового рахунку треба натиснути кнопку «Сплатити», або самостійно перейти сторінку «Оплата послуг Онлайн» ([pay.soborka.net](http://pay.soborka.net)), де розміщений калькулятор для розрахунку вартості та розміру передплати на певний час надання послуг.

**4.8.** Абонент має право одержати від Провайдера через Інтегратора залишок передплати, врахованої 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.

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

**4.10.** Для реєстрації Абонент особисто подає Провайдеру через Інтегратора письмову заяву про реєстрацію, що містить наступні дані: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, ідентифікаційний код, серія й номер паспорта, абонентський ідентифікатор, привласнений йому при підключенні до обладнання Провайдера.

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

- Адреса, за якою підключений GPON термінал та/або роутер Абонента;;
- Прізвище й ініціали, або псевдонім Абонента (спосіб звернення);
- Номер мобільного телефону для оперативного зв'язку із Абонентом та організації роботи ботів у месенджерах (факультативно, за бажанням Абонента).

**4.12.** 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.

**4.13.** Провайдер гарантує захист інформації Абонента відповідно до діючого законодавства.

## **5. Припинення й призупинення надання Послуги.**

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

**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, або протиправних чи то злочинних дій третіх осіб, або осіб що перешкоджають діяльності Провайдера (комунальні служби, ОСББ, тощо). 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 обладнання 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 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 Провайдера через Інтегратора про свій намір не менш ніж за 7 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 надання та отримання телекомунікаційних послуг.

**6.3.** Провайдер несе відповідальність, передбачену п. 40 Правил надання та отримання 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, стосовно третіх осіб.

**6.5.** У випадку припинення надання Послуги понад обумовлені Договором припустимі перерви, - Абонент має право звернутися до Провайдера через Інтегратора 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:

**6.1.1.** Землетруси, повені, урагани, пожежі й інші стихійні лиха, порушення в роботі систем електропостачання житлових будинків і районів міста, що привели до порушення роботи обладнання Провайдера.

**6.1.2.** Громадські зворушення, війна, блокада.

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

**6.1.4.** Протиправні чи то злочинні дії третіх осіб, або осіб що перешкоджають діяльності Провайдера (комунальні служби, ОСББ, тощо)

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

**7.1.** У випадку припинення одержання Послуги в належній якості Абонент зобов'язаний звернутися до Провайдера через Інтегратора по телефонам Диспетчерської служби, або в Абонентський відділ із заявою. В зверненні Абонент зобов'язаний вказати: місце розташування Кінцевого обладнання, ідентифікатор Абонента (номер та дату Договору), характер неполадок.

**7.2.** Співробітник Абонентської чи Технічної 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.

**7.3.** У випадку, якщо несправність не може бути усунута дистанційно, співробітник Абонентської чи Технічної служби зобов'язаний прийняти від Абонента заявку на усунення несправності.

**7.4.** За наявності технічної можливості, заявка й усунення неполадок має бути виконане 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.

**7.5.** Не є припиненням надання Послуги неполадки, викликані 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.

## **8. Інші умови.**

**8.1.** Договір укладений відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» і «Правилами надання та отримання 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 через Інтегратора із заявою про використання таких пільг і надання Провайдера документів, що підтверджують право Абонента на використання пільг.

**8.5.** Абонент, приєднуючись до Договору дає Провайдера 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 через Інтегратора 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, скріплене підписом, та печаткою, за наявності такою у оберті.

### **Реквізити Провайдера**

ТОВ "СОБОРКА "

Ідентифікаційний код юридичної особи 36920468

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

Директор Плаксивий Дмитро Віталійович

тел. 048-7151517, 073-7151517