

Публічний абонентський договір на надання послуг доступу до мережі Інтернет та постачання електронних комунікаційних послуг.

м. Одеса

редакція від 23.03.2026 року набирає чинності 01.04.2026 р.

ТОВ "Соборка.Нет", що є постачальником електронних комунікаційних послуг відповідно до ЗУ «Про електронні комунікації» (zareestrovano NKEK у Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 2386), іменоване надалі "Провайдер", в особі директора Плаксивого Д.В., що діє на підставі Статуту, діючи від власного імені, а також від імені ТОВ «Соборка», яке призначило Провайдера власним агентом, повноваження якого підтверджені Витягом з Агентського договору та всіх Провайдерів АВС або іншим Надавачам послуг, агентом яких Провайдер є, 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 Абоненту послуги, надалі іменовані «Послуга»:

- Технічні послуги - послуги з підключення Кінцевого обладнання Абонента до електронної комунікаційної мережі Провайдера, налаштуванню Кінцевого обладнання для роботи із мережею Провайдера.
- Послуги доступу до мережі Інтернет. Послуги надаються Провайдером Абоненту за допомогою електронної комунікаційної мережі Провайдера у Точці підключення Кінцевого обладнання Абонента.
- У разі замовлення Пакета послуг, що передбачає надання Інтернет плюс ТВ – Провайдер надає Абоненту послуги постачальника електронних комунікаційних мереж - послуги з передачі цифрового телевізійного сигналу, незалежно від технології розповсюдження, від Точки підключення Провайдера АВС, надалі «Провайдер» до Точки підключення Кінцевого обладнання Абонента.
- Сервісне обслуговування абонентів Службою технічної підтримки, Центру по обслуговуванню абонентів, а також інші послуги, замовлені Абонентом.

Зміст Послуг за кожним з Пакетів зазначений у Тарифах. Абонент, обираючи певний Пакет Послуг, погоджується як із змістом і технічними характеристиками Послуг у Пакеті, так і з умовами їх надання.

1.2. Послуга використовується Абонентом для задоволення потреб власного господарства у отриманні послуг доступу до мережі Інтернет та/або доступу до обладнання Провайдера АВС (не для комерційних потреб суб'єктів господарювання).

1.3. Для спрощення процедури укладення Абонентом договорів Провайдер уклав із ТОВ «Соборка», яке надає аналогічні комунікаційні послуги власним абонентам, надалі «Довіритель» та із особами, які надають послуги провайдерів Аудіовізуального Сервісу (телебачення, ОТТ, IP-TV послуги), надалі «Провайдер АВС» або іншими Постачальниками послуг надалі «Надавачі послуг», Агентські договори, згідно до яких, Провайдер є представником Довірителя, Провайдера АВС та Надавача послуг із всіма повноваженнями Агента, у тому числі: представляти інтереси у спілкуванні з Абонентами, укладати Абонентські договори щодо надання послуг, приймати заявки Абонентів Довірителя, Провайдера АВС та Надавача послуг та приймати на користь Довірителя, Провайдера АВС та Надавача послуг плату за послуги.

1.4. Послуги відповідно до Договору надаються Провайдером або Довірителем (якщо Абонент укладає Договір щодо отримання Послуги за адресою, обслуговуванням якої займається Довіритель), Провайдером АВС та Надавачем послуг 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. У подальшому, послуги Провайдера, Довірителя, Провайдера АВС та Надавача послуг, оплата за які приймається через Провайдера, - іменуються узагальнено «Послуги» чи «Послуга».

1.5. Послуги можуть бути згруповані в Пакети послуг, склад і вартість яких наведені в Тарифах. Порядок із Послугами у Тарифах можуть бути вказані послуги Довірителя, Провайдера АВС та Надавача послуг. Порядок надання Послуг вказані у Регламенті. Тарифи й Регламент є невід'ємними додатками до Договору й норми Тарифів і Регламенту розглядаються сторонами як норми Договору.

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 Абонентіві Послуг 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 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 202 057-4:2021. Мінімально 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 Послуг, 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 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 приватних потреб осіб, що проживають у місці установки Кінцевого обладнання. Заборонено використання 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, передбачених в п. 2.2.2. Договору.

2.3.3. Безкоштовно одержувати інформацію про склад і обсяг надаваної йому Послуги в Абонентських відділах Провайдера, 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. Забезпечити склад, технічний стан та відповідність Кінцевого обладнання Абонента, передбаченим Договором стандартам.

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

2.4.3. 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.

2.4.4. 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 обладнання Провайдера.

3. Порядок приєднання до договору та оплати Послуги.

3.1. Абонент самостійно приймає 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 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 Провайдеру (його уповноваженій особі – фінансовій установі) вартість Послуги в наступному Періоді (Періодах), відзначаючи при цьому адресу розташування Кінцевого обладнання, та/або номер, що ідентифікує адресу підключення.

3.5. Після підключення та здійснення передплати за Послуги Абонент обирає Пакет Послуг шляхом відмітки у Особистому кабінеті, надання завдання у Абонентському відділі, або під час спілкування із Службою підтримки.

3.6. Порядок оплати – передплата. Для запобігання випадків відключення Абонента та продовження отримання послуги у наступному періоді Провайдер рекомендує, використовуючи ідентифікатор Абонента, проводити оплату за наступний період (періоди) заздалегідь - потрібна наявність на Особовому рахунку суми грошів, достатньої для оплати наступного Періоду.

3.7. Надмірно оплачені Абонентом гроші залишаються на особовому рахунку Абонента й використовуються при оплаті за наступний Період або, по письмовій заяві / по заявці, наданій Абонентом у Особовому кабінеті на сайті <http://www.soborka.net/> використовуються для замовлення додаткових послуг, або повертаються Абоненту 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.

3.8. На початку кожного Періоду (до 00.10) проводиться списання вартості Послуг за Період.

3.9. 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.

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 без додаткових витрат, 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 (оплатив) 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 Кінцевого 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. 5.4. У випадку виявлення порушення, Провайдер має право відключити Кінцеве обладнання Абонента від мережі й розірвати Абонентський договір, не повертаючи вартість залишку оплаченого Періоду. Вартість підключення не повертається у будь – якому випадку.

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

6. Інші умови. Реквізити служб Провайдера.

6.1. Приєднуючись до даного Договору, Абонент, будучи співвласником приміщень загального користування й опорних конструкцій житлового будинку, надає Провайдеру 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)

До і після зазначеного часу вся інформація від абонентів приймається на автовідповідач.

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)

6.4. Відділ по обслуговуванню абонентів працює за адресою вул. П.Зеленого, 40, з 11:00 до 19:00 , перерва з 14:00 до 15:00, вихідні дні: субота, неділя.

Реквізити Провайдера

ТОВ "СОБОРКА.НЕТ"

Ідентифікаційний код юридичної особи 39594315

65001, Одеська обл., місто Одеса, вул. П.Зеленого, буд.40

Директор Плаксивий Дмитро Віталійович

тел. 048-7151517, 073-7151517

Затверджено»
Директор Плаксивий Дмитро Віталійович
Додаток до Публічного абонентського договору
на надання послуг доступу до мережі Інтернет та
постачання електронних комунікаційних послуг.

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

1. Терміни.

1.1. Договір - Публічний абонентський договір постачання електронних комунікаційних послуг, що включає в себе невід'ємні частини - Регламент і Тарифи. Договір укладається Абонентом та Провайдером безпосередньо, або через агента Провайдера.

Провайдер – постачальник електронних комунікаційних послуг, постачальник послуг електронних комунікаційних мереж, який за плату за договором, укладеним з Абонентом надає послуги та/або мережі. Провайдер може надавати як окремо послуги постачальника мережі (зв'язок між Точкою підключення Кінцевого обладнання та Точкою підключення обладнання Провайдера Інтернет) чи послуги надання доступу до мережі Інтернет (надання доступу до мережі Інтернет у Точці підключення Провайдера Інтернет), так і послуги, які об'єднують у собі послуги постачальника мережі та послуги надання доступу до мережі Інтернет (надання доступу до мережі Інтернет у Точці підключення Кінцевого обладнання), - тоді Провайдер і є Провайдером Інтернет, про що зазначається у Тарифах. Для спрощення процедури укладення Абонентом договорів з Провайдером АВС чи Провайдером Інтернет (якщо Провайдер не є Провайдером Інтернет), а також сплати за вказаними договорами, -Провайдер та Провайдер АВС , а також Провайдер та Провайдер Інтернет уклали агентські договори, згідно до яких Провайдер є агентом Провайдера АВС та Провайдер є агентом Провайдера Інтернет із всіма повноваженнями агента, у тому числі: представляти інтереси у спілкуванні з Абонентами, укладати Абонентські договори.

1.2. Провайдер Інтернет – особа, здатна у разі відсутності у Провайдера технічної можливості надати, здатний надавати Абоненту послугу доступу до Інтернет у Точці підключення Провайдера Інтернет. За замовчуванням, у якості Провайдера Інтернет сторонами погоджено ТОВ «Соборка.Нет».

1.3 Провайдер аудіовізуальних сервісів, Провайдер АВС – Провайдер АВС, здатний надавати Абоненту АВС. За наявності у Провайдера технічної можливості, Провайдер на замовлення Абоненту може доставляти Абоненту телевізійний сигнал декількох Провайдерів АВС. За замовчуванням, у якості Провайдера АВС сторонами погоджено ТОВ «ОмегаТВ».

1.4. Мережа Провайдера – сукупність електронних комунікаційних пристроїв між Точкою підключення Абонента та Точкою підключення до обладнання Провайдера Інтернет (або якщо Провайдер є Провайдером Інтернет, підключення до мережі Інтернет), а також між Точкою підключення Абонента та точкою доступу до Провайдера АВС.

1.5. Послуга мережі Провайдера, за текстом «Послуга» - електронна комунікаційна послуга, що полягає в забезпеченні зв'язку за обумовленою обраним Абонентом пакетом технологією та характеристиками: між Точкою підключення Абонента та Точкою доступу до Провайдера АВС, інші електронні комунікаційні послуги, або інші послуги, передбачені Тарифами.

1.6. Кінцеве обладнання Абоненту, за текстом «Кінцеве обладнання», – сукупність обладнання Абонента, призначеного для передавання, розподілення та використання електронної комунікаційної послуги та розташованого у межах квартири (будинку) Абонента. Окремі елементи Кінцевого обладнання можуть бути розташовані й на проміжку між квартирою (будинком) Абонента та Точкою підключення Кінцевого обладнання Абонента.

1.7. Точка підключення Кінцевого обладнання Абонента, за текстом «Точка підключення Абонента», - для багатоквартирних будинків висотної забудови – порт комутатора Провайдера у вандало захищеному боксі, встановленому у будинку (на стіні, в парадній, арці, на поверсі, секції будинку) Абонента, для будинків, розташованих у зоні приватної забудови, дачних кооперативів, - порт розподільного пристрою Провайдера, зазначеного в технічних умовах підключення, виданих Абоненту Провайдером (зазвичай, найближчий до місцезнаходження Абонента вандало захищений бокс, встановлений на опорі електропередач).

1.8. Період – термін тарифікації Послуг, зазначений у Тарифах. У тарифах, с поденною тарифікацією Періодом є календарна доба від 00.00 до 24.00. З рекламною метою Провайдер публікує вартість послуг за «Умовний місяць», що дорівнює 30 Періодам. У тарифах, з позначкою тарифікації «Помісячна» Періодом є один або декілька місяців з 00.00 доби дати активації послуги по 24.00 числа наступного місяця (місяців), що передує даті активації послуги. 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 Календарний місяць - застосовується Період один 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 Провайдера може здійснюватися за допомогою абонентського обладнання, що повинно відповідати ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2021.

2.2. Для належного надання Послуг Абонент зобов'язаний використовувати справне та сумісне кінцеве обладнання (кабель, термінал, маршрутизатор, комутатор, мережевий адаптер ПК/ТБ-приставки тощо), яке відповідає нижченаведеним вимогам та стандартам:

- оптичний кабель SM HTTP, віта пара UTP 5E, термінал – GPON, маршрутизатор, комутатор, мережевий адаптер – Ethernet 10/100/1000 Мбіт/с, ТБ-приставка – Android-TV, Smart-TV, інші.

2.3. Для одержання Послуги Абонент замовляє монтаж та налагодження у відповідності до наявних стандартів Кінцевого обладнання та надає 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.

2.4. Після підготовки Кінцевого обладнання здійснюється підключення його до мережі Провайдера.

Час виконання послуги підключення погоджується Абонентом з Диспетчерською службою Провайдера. Абонент при наданні послуги підключення повинен забезпечити доступ співробітників Провайдера до елементів Кінцевого обладнання.

2.5. 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.

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

2.7. 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 мережі 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.

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

3.9. У випадку скасування Провайдером з технічних або організаційних підстав певного пакету Послуг, Абонент має бути сповіщений про це у порядку п. 4.1. Договору та має можливість здійснити права, передбачені п.п. 4.2. – 4.4. Договору.

3.10. У разі наявності у Абонента бажання змінити Провайдера на іншого постачальника Послуг, Абонент зобов'язаний звернутися до Провайдера із заявою про це, вказавши бажаного постачальника Послуг та бажану дату заміни постачальника, після чого Провайдер має звернутися до такого постачальника із питання виявлення технічної можливості безперервного переходу та здійснити такий перехід або надати Абоненту повідомлення щодо неможливості (альтернатив) здійснення безперервного переходу.

4. Порядок приєднання до Договору й порядок оплати Послуги.

4.1. Абонент має право замовити надання Послуг у одному чи 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. Оплата (передоплата) вноситься Абонентом за власним бажанням та ініціативою. Абонент, приєднуючись до Договору відмовляється від обов'язкового отримання від Провайдера рахунків перед початком кожного Періоду, втім, Провайдер має право надсилати Абоненту повідомлення із рекомендаціями провести передоплату Послуг.

4.3. 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. Ідентифікатори Абонента за договорами з Провайдером, Провайдером Інтернет та Провайдером АВС можуть збігатися.

4.4. Особовий кабінет – розділ на сайті Провайдера <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. У Особовому кабінеті може надаватися інформація стосовно споживання послуг Провайдером Інтернет та Провайдером АВС.

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.

4.5. Кожний Абонент має доступ до Особового кабінету – розділ на сайті Провайдера <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.

4.6. 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 Провайдера <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.

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

З метою залучення нових абонентів та заохочення діючих Провайдер може пропонувати Абонентам строкові та безстрокові акційні пропозиції, умови яких публікуються на сайті www.soborka.net у розділах Акції та Ціни.

4.7. 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:

4.7.1. 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.

4.7.2. У разі нестачі грошей для оплати послуг чергової адреси, гроші списуються, с 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.

4.8. У разі нестачі на Особовому рахунку Абонента коштів на оплату чергового Періоду, Провайдер обмежує надання послуги та залишає доступ до деяких технічних 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 три чи більше днів (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).

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

4.10. Абонент має право одержати від Провайдера залишок передоплати, 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.

4.11. 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.

4.12. Для реєстрації Абонент особисто подає Провайдеру 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.

4.13. Якщо Абонент не бажає реєструватися, він повинен указати Провайдеру 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).

4.14. 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.

4.15. 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, 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, 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 Аварії мережі Провайдер 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 Провайдера 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 та Провайдер несуть відповідальність, згідно до Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

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

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

6.5. Провайдер у разі ненадання Послуг Абоненту компенсує шкоду у порядку та у випадках, передбачених ЗУ «Про електронні комунікації»..

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 електронної комунікаційної мережі, викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Провайдером.

6.6.2. Громадські зворушення, війна, блокада.

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

6.6.4. 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 по телефонам Диспетчерської служби, або в Абонентський відділ із заявою. В зверненні Абонент зобов'язаний вказати: назву пакету замовлених в поточному Періоді у Провайдера Послуг, місце розташування Кінцевого обладнання та/або ідентифікатор Абонента, 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. 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.

7.5. Не є припиненням надання Послуги неполадки, викликані технічним станом чи налаштуванням Кінцевого обладнання або мережі Абонента, до яких Провайдер не мав відношення.

7.6. 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.

8. Інші умови.

8.1. Договір укладений відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» і «Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг», затверджених ПКМУ № 761 від 25.06.2025 року у поточній редакції.

8.2. Сторони, у випадку виникнення розбіжностей у ході виконання Договору, мають право звернутися один до одного для вирішення претензій, керуючись при цьому Порядком розгляду звернень споживачів електронних комунікаційних послуг, опублікований на сайті www.soborka.net, а у випадку неможливості рішення питань у ході переговорів - у суд за місцем перебування відповідача. Абонент вправі (у тому числі у разі постійної або регулярно повторюваної невідповідності між фактичними та заявленими Договором

характеристиками надання Послуги) звернутися із скаргою до Держпродспоживслужби (<https://dpss.gov.ua/>) або до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (<https://nkek.gov.ua/>).

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

8.4. Послуги згідно до Договору можуть споживатися Абонентами із інвалідністю із урахуванням об'єктивних обмежень можливостей Абонента.

8.5. Швидкість передачі даних, згідно до тарифів, може бути гарантована Провайдером виключно у зоні власного контролю. Швидкість передачі даних певних серверів (місць розташування контенту), обумовлена технічними характеристиками таких серверів та мереж між ними та місцем підключення мережі Провайдера.

8.6. Провайдер пропонує Абоненту здійснювати контроль за отриманням Послуг за якістю.

8.7. Абонент, приєднуючись до Договору, заздалегідь розуміє та приймає те, що фактичне невикористання Абонентом Послуги протягом Періоду буде у подальшому прийматися сторонами як різновид споживання Послуги і не стане у подальшому підставою для претензій з боку Абонента щодо повернення вартості Послуг у Періоді з підстав фактичного їх не споживання Абонентом (небажання, нездатності споживати). У разі, якщо Абонент передбачує неможливість споживання Послуги у Періоді (Періодах), абонент має у порядку п. 5.1. Регламенту замовити припинення надання Послуги.

8.8. 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.

8.9. У разі впровадження Провайдером Акційних (тимчасових) тарифних пропозицій на певні пакети Послуг, Провайдер має оприлюднити такі пропозиції у порядку п. 4.1. Договору. У Акційній пропозиції зазначаються всі умови отримання Послуг на спеціальних умовах (часові, територіальні обмеження, інші умови). Після закінчення строку дії пропозицій, з початку наступного після дати закінчення акції Періоду, Послуги Абонента тарифікуються за тарифним пакетом, зазначеним у умовах Акційних тарифних пропозицій. Попередженням про закінчення дії Акційної пропозиції є публікація умов, що містить дату закінчення.

8.10. Абонент, приєднуючись до Договору, гарантує наявність згоди власника (співвласників) приміщення, у якому встановлене Кінцеве обладнання на підключення Кінцевого обладнання до мережі Провайдера.

8.11. 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».

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

8.13. 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.НЕТ"

Ідентифікаційний код юридичної особи 39594315

65001, Одеська обл., місто Одеса, вул. П.Зеленого, буд. 40

Директор Плаксивий Дмитро Віталійович

тел. 048-7151517, 073-7151517