

Публічна оферта про укладання Договору на надання послуг зв'язку

Предмет договору

1. Оператор діє у відповідності до Договору про співпрацю у сфері телекомунікацій з особою, що діє на правах комерційного агента та іменується у подальшому Агентом.
2. ФОП Ошитель Ігор Анатолійович, внесений до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців за записом від 08.12.2005 р. № 2 227 000 0000 014240, що діє на підставі ліцензії серії ДП№000858 від 24.11.2016р. та внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій рішенням Національної Комісії з Питань Регулювання Зв'язку України від за №644 від 12.03.2020р., іменується далі як Оператор.
3. Оператор надає фізичній особі іменованій як Споживач публічну пропозицію укласти договір про надання послуги доступу до телекомунікаційної мережі Оператора та доступу до вузлів мережі Інтернет на умовах, викладених нижче.

Терміни та визначення

У цих правилах терміни вживаються у такому значенні:

- а. Договір** — договір про надання послуги доступу до мережі Інтернет, який укладається між Споживачем та Оператором після прийняття Споживачем умов публічної пропозиції та складається з Публічної оферти на надання послуг зв'язку та Додатків до Договору.
- б. Агент** — особа, що діє на правах комерційного агента, від імені та як представник Споживача та пов'язана з Оператором договірними зобов'язаннями з приводу допомоги в укладанні цього Договору та подальшого обслуговування Споживача.
- в. Сторони** — Оператор та Споживач, що уклали цей Договір.
- г. Основні послуги** - послуги Оператора з організації доступу до власної телекомунікаційної мережі, та послуги Агента з організації клієнтського супроводу, які надаються Споживачам у відповідності до діючого Договору.
- д. Додаткові послуги** — послуги Оператора чи Агента, які замовляються, діють та сплачуються Споживачем окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку та не можуть бути надані відокремлено від Основних послуг.
- е. Послуги** — в залежності від контексту, сукупність всіх Основних та Додаткових послуг Оператора та/чи Агента, що можуть бути надані Споживачу.
- ж. Тарифний план** — затверджена Оператором система ставок у грошовому вираженні та правила їхнього застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання Послуг Оператора.
- з. Пропозиція** — узгоджена між Оператором та Агентом пропозиція щодо використання Послуг, що може включати в себе певний Тарифний план, Основні та Додаткові послуги та особливі умови щодо надання цих послуг, території чи кола осіб, яким адресовано послугу.
- и. Акція** — заходи Оператора, пов'язані з певним моментом у часі або подією, на протязі котрих Оператор пропонує Споживачу чи певному колу Споживачів додаткові знижки, надає Додаткові послуги, нараховує бонуси.
- й. Підключення до послуги** — роботи Оператора із включення Кінцевого обладнання Споживача до Мережі Оператора.
- к. Первинний платіж** — оплата замовленої Споживачем Пропозиції на строк, передбачений Договором, що є підтвердженням намірів Споживача користуватися Послугою.
- л. Мережа Оператора** — сукупність майна і споруд зв'язку Оператора, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Споживачам Послуг.
- м. Кінцеве обладнання** — електронний пристрій Споживача, що сумісний з обладнанням Оператора та може бути підключений до Мережі Оператора.
- н. Абонентська лінія** — лінія передачі даних, що поєднує Мережу Оператора з Кінцевим обладнанням Споживача.
- о. Мережеві ідентифікатори** — унікальні ідентифікатори Кінцевого обладнання Споживача (IP-адреса та MAC-адреса, доменне ім'я) у Мережі Оператора та у мережі Інтернет, за допомогою яких надається Послуга та ідентифікатори доступу (логін та пароль для доступу до Послуги, Додаткових послуг та Сторінки статистики) самого Споживача.
- р. Автоматизована система розрахунків** — автоматизована система, за допомогою якої здійснюється облік наданих послуг зв'язку.

- q. **WEB-сторінка Оператора** — сторінка Оператора у мережі Інтернет, на якій знаходиться вся необхідна інформація для використання Послуги. WEB-сторінка Оператора розміщена та доступна в мережі Інтернет за адресою <http://www.sunline.ua>
- r. **Сторінка статистики** — особиста сторінка Споживача у Мережі Оператора, електронний інтерфейс керування Послугою, доступ до якого Споживач здійснює за допомогою особистих Мережевих ідентифікаторів доступу (логін, пароль).
- s. **Контрольний строк** — строк, протягом якого оператор проводить перевірку звернення Споживача.
- t. **Непереборна сила** — дія надзвичайної ситуації техногенного, природного або екологічного характеру, дії органів влади чи місцевого самоврядування чи зміна діючого законодавства, яка унеможливує надання відповідної послуги відповідно до умов Договору.

Загальні положення

- 4. Договір діє у відповідності до чинного законодавства України, а саме Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р., «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295 та «Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», затверджених рішенням НКРЗ від 26.03.2009 р., Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян» та інших актів законодавства.
- 5. Послуги надаються Споживачу на підставі Договору, який укладається між Сторонами шляхом вчинення дій, що свідчать про згоду дотримуватися Договору.
- 6. Умови Договору викладені у Оферті та в Додатках до Договору, що є невід'ємною частиною Договору.

Укладання та зміна умов Договору

- 7. Договір укладається шляхом приєднання Споживача до умов пропонованого Договору в цілому шляхом акцепту без підписання письмового примірника Сторонами.
- 8. Договір вважається заключеним та вступає в силу за таких умов:
 - a. Укладання угоди з приводу організації доступу до мережі Інтернет;
 - b. Складання Заяви про приєднання до Договору;
 - c. Початку фактичного користування Послугами.
- 9. Початок фактичного використання Послуг свідчить про повну та беззастережну згоду з умовами Договору.
- 10. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому Офертою.
- 11. Умови Договору визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України.
- 12. Право змінювати умови цього Договору та Оферти належить виключно Оператору.
- 13. Оператор попереджає Споживача про зміну умов Правил та Додатків до правил, що складають дійсний Договір, шляхом публікації змін на WEB-сторінці Оператора та розміщення тексту для загального ознайомлення у Пунктах обслуговування Споживачів не пізніше як за 7 (сім) днів до впровадження таких змін.
- 14. У разі незгоди Споживача з діючим Договором, Офертою, їх окремими положеннями чи змінами, внесеними до Оферти або Договору, такий Споживач має право розірвати Договір згідно з порядком, що встановлений Договором, та припинити користування Послугами.
- 15. У разі якщо Споживач продовжує користуватися Основною послугою, це вважається повною і беззастережною згодою з діючим Договором, Офертою та змінами, внесеними до Правил або Договору.
- 16. Договір залишається чинним у разі зміни Сторонами реквізитів та організаційно-правової форми, якщо відповідна Сторона не повідомила інші Сторони про інше.

Інформація, необхідна для надання Послуг

- 17. Сторони погоджуються надавати інформацію, необхідну для своєчасного та повного надання Послуг;
- 18. Оператор зобов'язується надавати Споживачу інформацію про:
 - a. Юридичну назву Оператора, документи, на підставі яких діє Оператор, номер та строк дії ліцензії, виданої Оператору;
 - b. Юридичну назву Агента, документи, на підставі яких діє Агент;
 - c. Місцезнаходження та режим роботи структурних підрозділів Оператора та Агента, що здійснюють обслуговування Споживачів;

- d. Перелік, умови, правила надання, порядок надання та зміни основних і додаткових (платних та безоплатних) послуг;
 - e. Тарифні плани, відповідно до яких здійснюється тарифікація Послуг, і пільги з їх надання;
 - f. Мережеві ідентифікатори Споживача;
 - g. Вид і кількість спожитих Споживачем Послуг, порядок та систему їх оплати, форму розрахунків за їх надання;
 - h. Порядок розгляду звернень споживачів, номери телефонів сервісних служб оператора;
 - i. Зміну реквізитів, найменування чи організаційно-правової форми Оператора.
19. Споживачу надається можливість самостійно знайомитись зі змінами до діючих Правил чи Договору та отримати іншу зазначену у Договорі інформацію, користуючись WEB-сторінкою Оператора.
20. Споживачу надається можливість звернутися до Оператора з метою отримання зазначеної в Договорі інформації в порядку, визначеному Договором.
21. На вимогу Оператора Споживач зобов'язується надавати інформацію про:
- a. Кінцеве обладнання Споживача та його специфікації;
 - b. Будь-які модифікації, яких зазнало Кінцеве обладнання Споживача чи його програмне забезпечення;
 - c. Зміну прізвища, імені чи по-батькові Споживача, інших реквізитів;
 - d. Іншу інформацію, що необхідна для своєчасного надання Послуги.
22. Укладаючи Договір, Споживач надає свою згоду на дії Оператора та Агента з обробки даних Споживача, у тому числі таких, що мають статус персональних, та погоджується не вимагати від Оператора чи Агента отримання додаткової згоди на виконання таких дій.
23. Сторони розуміють та погодились з тим, що Оператор не бере участь у обробці інформації, що надана Споживачем чи з'явилась у результаті отримання Послуги за винятком необхідної для підтвердження особистості Споживача та надання останньому Послуг.
24. В разі якщо Споживач має заперечення проти обробки частини або усіх даних, він має негайно звернутися до Оператора з письмовим зверненням про виключення таких даних з процесу обробки.

Права та обов'язки сторін

25. Оператор та Агент приймають на себе права та обов'язки по відношенню до Споживача відповідно до Договору про співпрацю у сфері телекомунікацій.
26. **Оператор зобов'язаний:**
- a. Надавати Споживачу Послуги відповідно до порядку їх надання, визначеного Договором.
 - b. На вимогу Споживача надавати інформацію відповідно до порядку, що визначений діючим Договором.
 - c. В разі отримання від Споживача повідомлення про технічні проблеми, відновити надання Послуг або повідомити Споживача про строк відновлення їх надання у порядку встановленому Договором.
 - d. Приймати від Споживача звернення, заяви, скарги та пропозиції та розглядати їх у строки, визначені Договором та законодавством України.
 - e. Приймати від Споживача Кінцеве обладнання для тестування на сумісність з Мережею Оператора.
 - f. Письмово попереджувати Споживача про припинення надання послуг.
 - g. Нести інші обов'язки, передбачені Договором та законодавством.
27. **Оператор має право:**
- a. На власний розсуд вносити зміни до Правил та Договору в порядку, визначеному Договором.
 - b. Змінювати реквізити, організаційно-правову форму, попередивши Споживача про це не пізніше як за 1 (один) місяць до таких змін.
 - c. Припинити діяльність у сфері телекомунікацій, попередивши про це Споживача не пізніше ніж за 3 (три) місяці до припинення діяльності.
 - d. Встановлювати нові Пропозиції, Тарифні плани, платні та безоплатні Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Пропозиції, Тарифні плани, Додаткові послуги чи плату за них.
 - e. Встановлювати відповідно до умов Договору обмеження по кількості, якості чи обсягу Послуг, колу осіб, яким адресована Пропозиція.
 - f. Здійснювати повідомлення Споживачів про зміну або скасування існуючих Пропозицій.
 - g. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках та порядку, що передбачені цим Договором. Припинення або обмеження надання послуг може бути здійснене Оператором без будь-якого додаткового повідомлення Споживача.
 - h. Проводити Акції, в межах яких на власний розсуд надавати Споживачу або певному колу Споживачів знижки, нараховувати бонуси чи пропонувати Додаткові послуги, що не входять в обрану Пропозицію.

- i. З власних міркувань списувати та анулювати бонуси, відмінити знижки, призупиняти надання Додаткових послуг, отриманих в межах Акції.
- j. Відмовити Споживачу в підключенні до Послуги в разі несумісності Кінцевого обладнання з Мережею Оператора чи відсутності технічної можливості надання послуги.
- k. Вимагати від Споживача додаткову інформацію та/або копії документів, необхідних для виконання доручення та надання послуг.

28. Агент зобов'язаний:

- a. Надавати Споживачу Послуги відповідно до порядку їх надання, визначеного Договором.
- b. На вимогу Споживача надавати інформацію відповідно до порядку, що визначений діючим Договором.
- c. Забезпечувати правильність обліку та застосування Тарифних планів для підрахунку наданих Послуг.
- d. Здійснювати консультаційну підтримку Споживача з технічних та загальних питань, що стосуються надання послуг Оператором.
- e. Здійснювати клієнтське обслуговування Споживача на місцях.
- f. Представляти інтереси Споживача у відносинах з Оператором стосовно надання останнім послуг зв'язку.

29. Агент має право:

- a. Тимчасово повністю або частково припинити або обмежувати надання Послуг у випадках та порядку, що передбачені цим Договором.
- b. Вимагати від Споживача додаткової інформації та/або копії документів, необхідних для виконання доручення та надання послуг.
- c. Вести облік персональних даних Споживача, що стали відомі Повіреному в результаті виконання зобов'язань.

30. Споживач зобов'язаний:

- a. Самостійно, не рідше як один раз на місяць, знайомитись зі змінами до Договору у спосіб, що передбачений Договором;
- b. Погоджувати з власниками або співвласниками приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Споживача, виконання робіт з підключення та інших робіт, необхідних для своєчасного надання послуг у дату та час, що узгоджені з Оператором;
- c. Своєчасно здійснювати оплату Послуг згідно з встановленим Договором порядком розрахунків;
- d. Самостійно контролювати вид, обсяг та якість Послуг за допомогою Сторінки статистики;
- e. негайно повідомляти Оператора та Агента про неможливість користуватися Послугами незалежно від причини.
- f. Утримуватися від модернізації та/чи програмування свого обладнання, а також деструктивних дій, що можуть будь-яким чином вплинути на роботу Мережі Оператора чи тарифікацію наданих Послуг.
- g. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугами, що передбачені Договором.
- h. Відключити (фізично від'єднати) обладнання від Мережі Оператора у випадках :
 - своєї тривалої відсутності (відпустка , відрядження тощо) ;
 - настання природних (гроза і т.п.) або техногенних факторів, здатних привести до збою в роботі обладнання;
- i. Нести інші обов'язки, передбачені Договором та законодавством.

31. Споживач має право:

- a. Отримувати від Оператора та Агента інформацію відповідно до діючого Договору;
- b. Самостійно обирати Пропозицію з числа пропонуваних.
- c. Отримувати від Оператора та Агента інформацію про спожиті Послуги за допомогою Сторінки статистики.
- d. Повідомляти Оператора та Агента про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг, згідно з встановленим порядком розгляду звернень.
- e. Тимчасово, на строк до 90 (дев'яноста) днів, призупинити користування Послугою, повідомивши про це Оператора та Агента в порядку, що визначений Договором. Споживач не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані за цей період Послуги.
- f. Відмовитися від подальшого користування Послугами та розірвати Договір у порядку, визначеному Офертою.
- g. За згодою Оператора придбати Абонентську лінію. Вартість Абонентської лінії в цьому разі встановлюється оператором виходячи з витрат на її монтування.

Надання Послуг

32. Відповідно до умов дійсного Договору Основною послугою Оператора є послуга з доступу до власної телекомунікаційної мережі Оператора.
33. Відповідно до умов дійсного Договору Основною послугою Агента є комплекс послуг з організації клієнтського супроводу Споживача, а саме:
 - a. Організація консультаційної підтримки Споживача з технічних та загальних питань, що стосуються надання Оператором послуг зв'язку;
 - b. Обслуговування Споживача на місцях;
 - c. Обслуговування Автоматизованої системи розрахунків та надання облікових даних Споживачу.
34. Сторони погоджуються, що Основна послуга Агента не може бути надана окремо від Основної послуги Оператора та навпаки.
35. Надання Послуг можливе за умов:
 - a. Звернення Споживача до Оператора з приводу отримання Послуг у порядку, передбаченому діючим Договором;
 - b. Наявності у Оператора технічної можливості для надання Споживачу замовленої послуги;
 - c. Ознайомлення Споживача з умовами Договору;
 - d. Оплати Послуг у порядку, передбаченому діючим Договором;
 - e. Підключення до відповідної Послуги;
 - f. Налаштування Кінцевого обладнання Споживача за рекомендацією Оператора.
36. Для надання Послуг Агент з'ясовує технічну можливість підключення Послуги, а саме:
 - a. Знаходження Кінцевого обладнання Споживача в зоні, в якій можливе надання Послуги;
 - b. Готовність Мережі Оператора до підключення Кінцевого обладнання Споживача;
 - c. Сумісність Кінцевого обладнання Споживача з Мережею Оператора;
 - d. Можливість монтування нової чи використання існуючої лінії зв'язку для підключення Кінцевого обладнання Споживача.
37. Для надання Послуг Оператор підключає Споживача до власної телекомунікаційної мережі за допомогою існуючої чи монтування нової Абонентської лінії.
38. Стандартним способом підключення вважається монтування нової Абонентської лінії всередині багатоквартирної житлової будівлі шляхом прокладення кабелю типу "вита пара" від Мережі Оператора до одного Кінцевого обладнання Споживача.
39. В разі якщо надання Послуг неможливе без монтування Абонентської лінії нестандартним способом чи якщо Споживач сам наполягає на такому способі монтування, роботи з підключення ведуться за рахунок Споживача.
40. У разі якщо своєчасне надання Послуг неможливе без встановлення на території Споживача додаткового телекомунікаційного обладнання, Споживач зобов'язаний встановити таке обладнання самостійно.
41. Все обладнання та матеріали, що були використані для монтування Абонентських ліній та не були придбані чи надані Споживачем, є власністю Оператора.
42. При Підключенні Послуги або відновленні її надання, Оператор не зобов'язаний здійснювати налаштування Кінцевого обладнання Споживача.
43. Послуга надається Споживачу в межах, встановлених Пропозицією, що обрана Споживачем самостійно з числа пропонованих Оператором.
44. Сторони визнають, що надання Споживачу Послуг може бути підтверджене наявністю даних про надані послуги в Автоматизованій системі розрахунків.
45. Вимірювання показників обсягу та якості Послуг та забезпечення правильності застосування Тарифних планів покладається на Автоматизовану систему розрахунків.
46. Споживач самостійно контролює дані Автоматизованої системи розрахунків за допомогою Сторінки статистики.
47. Сторони розуміють та згодні з тим, що через технічні особливості надання Послуги показники обсягу та якості послуги, зазначені у Пропозиції, не можуть бути точно виміряні та є орієнтовними.

Додаткові послуги

48. У Мережі Оператора Споживачам можуть надаватися різноманітні Додаткові послуги як Оператором та Агентом, так і його партнерами, а також самими Споживачами.
49. Не вважаються Додатковими послугами ті послуги, що надаються поза Мережею Оператора, у тому числі в мережі Інтернет.

50. Сторони розуміють та погодились, що Оператор та Агент не контролюють інформацію та послуги, що не надаються ними особисто.
51. Оператор несе відповідальність за надання лише тих Додаткових послуг, що надаються Оператором особисто. Перелік таких послуг вказаний на WEB-сторінці Оператора.
52. Отримання Додаткових послуг технічно неможливе без отримання Основних послуг.
53. Додаткові послуги можуть надаватися як платно, так і безоплатно;
54. На час тестування послуг можуть бути встановлені спеціальні умови надання послуг;
55. Перелік, порядок, строки надання та вартість Додаткових послуг визначається цим Договором;
56. Замовленням будь-якої Додаткової послуги та згодою з умовами її надання вважається фактичне здійснення Споживачем дії, що свідчить про згоду на отримання Додаткових послуг, чи фактичне використання Додаткових послуг.
57. У разі якщо замовлення Додаткової послуги відбулося випадково, Споживач повинен негайно звернутися до Оператора та Агента із проханням про відмову від подальшого користування випадково замовленою Додатковою послугою.
58. Додаткові послуги оплачуються Споживачем у порядку, передбаченому Договором, якщо інший порядок не встановлений в умовах надання таких Додаткових послуг.

Пропозиції та тарифні плани

59. Вартість усіх видів Послуг, що Оператор надає особисто, встановлюються Оператором на власний розсуд.
60. Вартість усіх видів Послуг, що надаються особисто Агентом, встановлюються Агентом на власний розсуд.
61. Оператор за узгодженням з Агентом має право формувати Пропозиції, які можуть передбачати різні умови оплати, обсягу, якості або часу надання Послуги, кола Споживачів, для яких доступні такі Пропозиції та різні умови отримання Послуг.
62. Оператор та Агент повідомляють Споживача про вступ у дію, зміну чи скасування Пропозицій в порядку, передбаченому Договором.
63. Пропозиція може передбачати особливі умови приєднання, що вказуються в умовах Пропозиції.
64. Пропозиція може передбачати можливість платного або безоплатного приєднання, що вказується в умовах цієї Пропозиції.
65. Для приєднання до Пропозиції Споживач має замовити її через Сторінку статистики, сплатити вартість приєднання до Пропозиції та виконати інші умови.
66. Моментом приєднання до Пропозиції є початок календарного місяця, наступного за її замовленням та виконанням умов приєднання до неї.
67. На прохання Споживача, Оператор може дозволити приєднання до Пропозиції з дати, зазначеної Споживачем, за умови що Пропозиція продовжить діяти до кінця календарного місяця, в якому Споживач приєднався до Пропозиції.
68. На прохання Споживача, Оператор може, але не зобов'язаний, дозволити приєднання до Пропозиції до моменту оплати. Моментом приєднання до Пропозиції в цьому разі є початок фактичного використання Послуги.
69. Послуга, обумовлена Пропозицією, вважається отриманою з моменту приєднання до Пропозиції.
70. Споживач має право відмовитись від замовленої Пропозиції лише до моменту приєднання до неї. Плата за приєднання до Пропозиції при цьому повертається Споживачу в порядку, що узгоджується Сторонами додатково.
71. Для Пропозицій може бути зазначено певний строк дії. В разі якщо строк не вказаний прямо, пропозиція вважається такою, що надається протягом 1 (одного) календарного місяця від початку місяця, в якому відбулося приєднання до Пропозиції незалежно від дати приєднання.
72. Оператор має право встановлювати розмір одиниці тарифікації своїх послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації вказується у кожному конкретному Тарифному плані.

Порядок розрахунків

73. При розрахунках між Сторонами використовується єдиний обліково-звітний час - Київський.
74. При розрахунках між Сторонами розрахунковий період співпадає зі строком дії Пропозиції, що була обрана Споживачем. Якщо обрана Пропозиція не має строку дії чи він не вказаний прямо, вважається, що розрахунковий період дорівнює 1 (одному) календарному місяцю.
75. Споживач може здійснити оплату Послуг готівковим та безготівковим способом.
76. Порядок розрахунків між Споживачем та Агентом:

- a. Загальна вартість послуг розраховується Агентом виходячи з вартості власних послуг та послуг Оператора та доводиться до відома Споживача у момент замовлення Послуги;
- b. Для оплати наданих Оператором послуг зв'язку, Споживач передає Агенту суму, що дорівнює розрахованій загальній вартості послуг у готівковому чи безготівковому еквіваленті;
- c. Агент сповіщає Оператора про отримання коштів на його користь;
- d. Агент від імені Споживача переказує на рахунок Оператора належну останньому винагороду за надані Оператором послуги зв'язку та утримує винагороду за власні послуги Агента.

77. Порядок розрахунків між Оператором та Агентом визначається окремою домовленістю між ними.

Мережеві ідентифікатори

78. Для надання послуги Оператор надає Споживачу особливі Мережеві ідентифікатори, що складаються з:
 - a. Мережевих ідентифікаторів Кінцевого обладнання Споживача - IP-адреси, MAC-адреси;
 - b. Мережевих ідентифікаторів доступу - ім'я користувача (логін) та пароль для доступу до мережі Інтернет.
79. Споживач зобов'язаний використовувати лише ті Мережеві ідентифікатори, що надані йому Оператором.
80. Мережеві ідентифікатори Кінцевого обладнання Споживача надаються Споживачу автоматично та випадково.
81. Облік Мережевих ідентифікаторів Кінцевого обладнання Споживача веде Оператор.
82. Додатковими послугами може бути передбачене закріплення за Споживачем одного чи декількох Мережевих ідентифікаторів Кінцевого обладнання на певний, визначений умовами таких послуг, період часу.
83. Мережеві ідентифікатори доступу використовуються Оператором для підтвердження особистості Споживача при користуванні Послугою, Додатковими послугами та зверненнях відповідно до порядку, визначеного цим Договором.
84. Мережеві ідентифікатори доступу надаються Споживачу одноразово при Підключенні до Послуги та не можуть змінюватися інакше як за згодою Сторін.
85. Оператор зазначає, що Мережеві ідентифікатори доступу зберігаються ним у технічній формі, придатній лише для автоматичної обробки, та відомі лише Споживачу. Відновлення чи доступ до таких даних або передача таких даних третім особам неможлива без згоди та діяльної участі Споживача.
86. Споживач не має права передавати особисті Мережеві ідентифікатори третім особам чи використовувати особисті Мережеві ідентифікатори третіх осіб.
87. Оператор не заперечує проти самостійної зміни Споживачем паролю для доступу до мережі Інтернет через Сторінку статистики або за зверненням до Оператора в порядку, визначеному цим Договором, але наголошує на тому, що усі наслідки такої дії несе Споживач особисто.
88. Оператор має право на власний розсуд змінювати Мережеві ідентифікатори з технічних причин та з метою підвищення рівня безпеки без будь-якого додаткового повідомлення Споживача.

Перерва у наданні Послуги

89. Замовлені Послуги надаються Споживачу безперервно та цілодобово, якщо інше не зазначене у Пропозиції.
90. Підставою для перерви у наданні Послуги можуть бути:
 - a. Звернення Споживача відповідно до положень діючого Договору про тимчасове припинення надання Послуги;
 - b. Звернення Споживача відповідно до положень діючого Договору про неможливість користуватися Послугою;
 - c. Проведення Оператором профілактичних або ремонтних робіт, які можливо було передбачити заздалегідь.
91. Про проведення профілактичних або ремонтних робіт, які можливо було передбачити заздалегідь, Оператор попереджає Споживача не пізніше, ніж за 1 (один) день до моменту початку таких робіт шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сторінці статистики.
92. Проведення ремонтних робіт, які неможливо було передбачити заздалегідь, у тому числі термінових чи аварійних ремонтних робіт, не вважається перервою у наданні Послуги.
93. Обмеження у наданні послуги згідно з положеннями Договору не вважаються перервою у наданні Послуги.
94. У разі якщо Споживач отримав відомості про обставини, а також дії чи бездіяльність третіх осіб, що можуть призвести до неможливості користуватися Послугою, останній повинен повідомити Оператора якомога скоріше.
95. Після отримання від Споживача повідомлення щодо неможливості користуватися Послугою, Оператор проводить перевірку цього повідомлення у Контрольний строк 1 (один) день з моменту отримання звернення Споживача.

96. Протягом Контрольного строку Оператор вживає всіх заходів для відновлення надання Послуг Споживачу.
97. В разі якщо відновлення Послуги протягом Контрольного строку неможливе, Оператор інформує Споживача про можливі строки відновлення надання Послуги.
98. У випадку коли неможливість користуватися Послугою виникла з вини Споживача чи з вини третіх осіб у зоні відповідальності Споживача, Оператор залишає за собою право вимагати відшкодування витрат на відновлення надання Послуги.
99. У випадку коли неможливість користуватися Послугою виникла з вини Оператора, відповідальність Оператора визначається за нормами статті 40 Закону України “Про телекомунікації” за умови складання Сторонами акту про перерву у наданні Послуг у довільній формі.
100. Порядок відшкодування витрат на відновлення надання послуги та відшкодування вартості помилково замовлених, фактично недоотриманих чи неотриманих послуг встановлюється окремою домовленістю Сторін.

Обмеження у наданні Послуги

101. Оператор має право в односторонньому порядку тимчасово обмежити або призупинити надання окремих або всіх послуг Споживачу з наступних причин:
 - a. В разі якщо Послуга чи Додаткові послуги не була оплачена;
 - b. В разі порушення Споживачем умов Договору;
 - c. В разі несумісності Кінцевого обладнання Споживача та Мережі Оператора.
102. Після оплати Споживачем Послуги та усунення інших причин обмеження, Оператор відновлює надання послуг у повному обсязі.
103. При користуванні Послугами Споживачу забороняється виконувати нижченаведені дії власноруч, а також дозволяти використання Кінцевого обладнання для таких дій третім особам:
 - a. Використовувати Послуги чи Мережу Оператора для вчинення будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну або цивільну відповідальність;
 - b. Використовувати Послугу у комерційних цілях для надання послуг зв'язку третім особам;
 - c. Обмежувати іншим Споживачам доступ до Мережі Оператора або перешкоджати іншим Споживачам користуватися Послугами;
 - d. Розсилати спам чи проводити інші масові розсилки;
 - e. Неправомірно перешкоджати роботі підрозділів або повноважних представників Оператора чи Агента при виконанні ними своїх обов'язків;
 - f. Здійснювати будь-які дії, які тягнуть за собою порушення роботи обладнання, програмного забезпечення чи Інтернет-ресурсів Оператора або інших осіб.
104. Споживач визнає, що несе повну відповідальність за порушення прав третіх осіб, якщо воно було здійснене за допомогою використання Кінцевого обладнання Споживача незалежно від вини Споживача.
105. Оператор поновлює надання Послуги протягом 1 (однієї) доби з моменту усунення Споживачем причин обмеження у наданні Послуги.

Підстави припинення обов'язків

106. Чинний Договір може бути розірвано за згодою Сторін у разі, якщо жодна з Сторін не заявила про наявність претензій.
107. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку лише у випадках, передбачених цим розділом Правил.
108. Про розірвання Договору в односторонньому порядку Сторона, що вирішила розірвати Договір, повинна попередити про це інші Сторони в порядку звернень, визначеному Договором.
109. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Споживача у наступних випадках:
 - a. В разі незгоди з діючим Договором, Офертою після письмового попередження Оператора;
 - b. В разі незгоди зі змінами до Договору чи Правил на протязі 7 (семи) календарних днів з моменту опублікування таких змін, після письмового попередження Оператора;
 - c. В разі відсутності потреби у подальшому користуванні Послугою, після письмового попередження Оператора.

110. Договір вважається розірваним в односторонньому порядку з ініціативи Споживача з моменту закінчення відповідного розрахункового періоду, але не більше, ніж через 30 (тридцять) днів.
111. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Оператора у будь-якому з наступних випадків:
- a. У разі якщо Споживач протягом 3 (трьох) місяців з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не поповнив свій особовий рахунок, Договір вважається розірваним у перший день після закінчення цього строку;
 - b. У разі якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Споживач при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги, не надавали своєї згоди на підключення Послуги, Договір вважається розірваним у перший день після виявлення такого порушення;
 - c. У разі порушення Споживачем обмежень у користуванні Послугами, порушення Правил або діючого Договору, Договір вважається розірваним з моменту виявлення такого порушення або у строк, зазначений Оператором;
 - d. При припиненні діяльності Оператора з надання Послуг взагалі або у певному регіоні, Договір вважається розірваним у строк 3 (три) місяці після попередження про припинення діяльності;
 - e. У випадку розірвання угоди з приводу організації доступу до мережі Інтернет з Агентом за неможливості укласти нову угоду;
 - f. При відкликанні Споживачем своєї згоди на обробку усіх або частини даних Споживача, у тому числі таких, що належать до персональних;
 - g. З інших підстав, передбачених у Договорі або чинним законодавством України.
112. Після розірвання Договору Оператор повертає Споживачу кошти відповідно до обсягу невикористаних послуг, а саме оплачених Пропозицій, приєднання Споживача до яких ще не відбулося.
113. Після розірвання Договору Оператор має право здійснити демонтаж Абонентської лінії чи запропонувати Споживачу придбати її повністю або в частині, що розміщена у приміщенні Споживача.

Відповідальність Сторін

114. За неналежне виконання або невиконання умов Правил та/або Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства та Правил.
115. Сторони дійшли згоди та розуміють, що Оператор не відповідає за якість функціонування і сумісність з Кінцевим обладнанням Споживача окремих сегментів або вузлів мережі Інтернет, що не входять до складу Мережі Оператора та не є власністю Оператора.
116. Сторони погодились та розуміють, що Оператор не надає і не контролює інформацію, послуги та товари, котрі Споживач може отримувати за допомогою мережі Інтернет. Всі ризики, пов'язані з використанням мережі Інтернет, Споживач несе самостійно.
117. Споживач самостійно відповідає за правильність і своєчасність здійснених ним платежів. Суми, помилково зараховані Споживачем на інші рахунки, Оператором не компенсуються й не відшкодовуються.
118. Кожна Сторона самостійно несе відповідальність за:
- a. Власні непрямі збитки (у т.ч. втрачену вигоду);
 - b. Збитки, що виникли внаслідок необережних дій цієї сторони.
119. В разі якщо Абонентська лінія належить Споживачу, останній несе відповідальність за її утримання у належному стані.
120. В разі якщо Абонентська лінія належить Оператору, Споживач несе відповідальність за утримання у належному стані Абонентської лінії лише на території житлового приміщення (квартири/будинку). Оператор несе відповідальність за утримання у справному стані Абонентської лінії поза межами житлового приміщення (квартири/будинку) Споживача.
121. Сторони звільняються від відповідальності в разі настання обставин Непереборної сили, про які вони попередили одна одну негайно, але не пізніше як за 3 (три) дні з моменту настання таких обставин.
122. Строк виконання Сторонами своїх договірних обов'язків переноситься відповідно до строку дії обставин Непереборної сили та строку ліквідації їх наслідків, але не більше ніж на 60 (шістдесят) днів.
123. В разі якщо строк виконання Сторонами своїх договірних обов'язків має бути перенесено на строк більший ніж 60 (шістдесят) днів, Договір припиняє свою дію.

Розгляд звернень Споживача

124. У разі виникнення у Споживача скарг або претензій, він зобов'язаний повідомити про це Оператора та Агента письмовою заявою негайно, але не пізніше ніж через 5 (п'ять) днів з моменту виникнення скарги.
125. Окрім того, Споживач має право звернутися до Оператора та Агента усно, шляхом телефонних переговорів, електронного листування або обміну електронними повідомленнями тощо. Таке усне чи електронне повідомлення носить консультаційний характер та не вважається зверненням Споживача.
126. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор та Агент, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняють їх без додаткового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не випливає необхідність повідомлення Споживача про задоволення прохання чи вимоги.
127. Звернення Споживача розглядаються Оператором та Агентом протягом строку, встановленого чинним законодавством України.
128. Сторони погоджуються з тим, що всі суперечності, що можуть виникнути в зв'язку з виконанням Договору, мають бути вирішені у досудовому порядку (шляхом переговорів, подання та задоволення претензій), згідно з чинним законодавством.
129. Претензії направляються Сторонами рекомендованими листами з повідомленням про доставку і розглядаються протягом строку, встановленого чинним законодавством.
130. У випадку, коли досудове регулювання не призвело до вирішення спору, суперечності між Сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

Реквізити Оператора

ФОП Ошитель Ігор Анатолійович

Внесений до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців за записом від 08.12.2005 р. № 2 227 000 0000 014240

Діє на підставі ліцензії на надання послуг з технічного обслуговування і експлуатації телемереж серія ДЛ №000858 від 24.11.2016р.

Внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за №644 від 12.03.2020р. рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації України ЄДРПОУ: 2767312415

IBAN: UA64305299000026005010402908

МФО: 305299

Банк отримувача: АТ КБ «Приватбанк»

Адреса: 50086, Україна, м. Кривий Ріг, вул. Дніпровське шосе, буд. 16б, офіс 307

Реквізити Агента

ФОП Ошитель Наталя Анатоліївна

Внесений до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців за записом від 06.07.2010 р. № 2 227 000 0000 043443

Діє на підставі ліцензії на надання послуг з технічного обслуговування і експлуатації телемереж серія ДЛ №000647 від 13.12.2016р.

Внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за №645 від 12.03.2020р. рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації України ЄДРПОУ: 2705311849

IBAN: UA75305299000026006000403916

МФО: 305299

Банк отримувача: АТ КБ «Приватбанк»

Адреса: 50086, Україна, м. Кривий Ріг, вул. Дніпровське шосе, буд. 16б, офіс 307