

“01” жовтень 2015 р.

**Публічний договір (оферта) приєднання  
про надання послуг доступу до Інтернету**

м. Запоріжжя

01 жовтня 2015 р.

**ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

(ДОГОВІР) — ДОГОВІР, згідно з яким ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІТЕЛКОМ-ЗАПОРІЖЖЯ», яке включене до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 4713 згідно із рішенням НКРЗ № 445 від “02” вересня 2015р., відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, як ПРОВАЙДЕР, за умови наявності технічної можливості зобов'язується надавати Послуги доступу до Інтернету АБОНЕНТУ(АБОНЕНТАМ), та встановлює однакові для всіх АБОНЕНТІВ умови надання таких послуг, а АБОНЕНТ зобов'язується своєчасно та у повному обсязі оплачувати їхню вартість. Цей ДОГОВІР регулює взаємні відносини між ПРОВАЙДЕРОМ та АБОНЕНТОМ у процесі надання Послуг доступу до Інтернету.

ПРОВАЙДЕР доступу до Інтернету (ПРОВАЙДЕР) — ТОВ «ІТЕЛКОМ-ЗАПОРІЖЖЯ», яке на умовах договору надає АБОНЕНТАМ доступ до Інтернету.

АБОНЕНТ — споживач телекомунікаційних послуг (юридична або фізична особа), що замовляє та отримує Послуги доступу до Інтернету виключно на умовах цього ДОГОВОРУ.

Сторони Договору (СТОРОНИ) — ТОВ «ІТЕЛКОМ-ЗАПОРІЖЖЯ» з однієї сторони, та АБОНЕНТ (АБОНЕНТИ) з іншої сторони.

Абонентська плата — регулярний фіксований платіж, який встановлюється ПРОВАЙДЕРОМ для АБОНЕНТА, за надання на постійній основі доступу до Інтернету, незалежно від факту отримання послуг та сплачується АБОНЕНТОМ кожного місяця.

Акційне підключення — підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ ПРОВАЙДЕРА за спеціальними Акційними тарифами ПРОВАЙДЕРА. Умови Акційного підключення, термін дії ДОГОВОРУ, призупинення дії ДОГОВОРУ на обумовлений термін та порядок його дострокового розірвання при Акційному підключенні регулюється Додатком (-ами) про умови проведення акцій.

Акційні тарифи — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету, які надаються ПРОВАЙДЕРОМ, та їхню вартість на час проведення акції. Акційні тарифи діють протягом періоду, встановленого Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

Інтернет - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

Послуга доступу до Інтернету - забезпечення можливості роботи в Інтернеті кінцевого обладнання АБОНЕНТА (окремого комп'ютера) за технічними характеристиками згідно обраного АБОНЕНТОМ тарифного плану у відповідності із додатком до цього договору.

Правила користування Мережею – додаток до ДОГОВОРУ, в якому визначаються умови користування АБОНЕНТА МЕРЕЖЕЮ при отриманні Послуги доступу до Інтернету.

Мережа Провайдера (МЕРЕЖА) – сукупність телекомунікаційних мереж засобів і засобів для забезпечення надання АБОНЕНТАМ Послуги доступу до Інтернету

Додаткові послуги — роботи, що виконуються на замовлення АБОНЕНТА у місці надання послуг, роботи з прокладання кабелю від окремого комп'ютера, модему або пристрою локальної мережі АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, роботи з перенесення точки підключення такого обладнання та інші.

Заява-замовлення — документ, у якому АБОНЕНТ вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, ідентифікаційний номер, адресу місця реєстрації, контактний телефон, паспортні дані, Тарифний план, що ним обирається, місце надання послуг, а також підтверджує, що ознайомлений зі змістом цього ДОГОВОРУ та погоджується з його умовами. Заява-замовлення АБОНЕНТА, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, при умові оплати АБОНЕНТОМ Тарифу за підключення, авансом місячної Абонентської плати та, за необхідності, Додаткових послуг вважається згодою АБОНЕНТА з умовами цього ДОГОВОРУ та є підставою для надання ПРОВАЙДЕРОМ обраних (ої) АБОНЕНТОМ Послуг (и) доступу до Інтернету.

Місце надання послуг — конкретно визначена АБОНЕНТОМ адреса, за якою він бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету. Місце надання послуг особисто визначається АБОНЕНТОМ у Заяві-замовленні. ПРОВАЙДЕР вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ згідно з цим ДОГОВОРОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником, наймачем чи орендарем приміщення (квартири, будинку тощо), де бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету.

Особовий рахунок АБОНЕНТА (ОР) — персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих АБОНЕНТОМ послуг, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому послуг.

Розрахунковий період — період, за який здійснюється нарахування Абонентської плати.

Тарифи — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету (Тарифних планів), які надаються ПРОВАЙДЕРОМ, обсяги передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, та їхню вартість.

Тарифи встановлюються (змінюються) ПРОВАЙДЕРОМ в односторонньому порядку, доводяться до відома АБОНЕНТА в порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ та є додатком до ДОГОВОРУ.

Тарифний план — сукупність технічних і вартісних параметрів Послуги доступу до Інтернету, що визначає вартість Послуги згідно з чинними Тарифами, передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, порядок тарифікації Послуги.

Статистика — можливість індивідуального доступу АБОНЕНТА на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, що дає змогу слідкувати за станом ОР, замінювати Тарифний план, відправляти та отримувати повідомлення між ПРОВАЙДЕРОМ та АБОНЕНТОМ та ін.

Можливість надається з моменту активації логіна та пароля АБОНЕНТА після підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. ПРОВАЙДЕР на платній основі забезпечує підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ у місці надання послуг, визначеному АБОНЕНТОМ у заяві замовленні, забезпечує організацію технічного обслуговування МЕРЕЖІ та надає Послуги доступу до Інтернету, а АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі оплачує Послуги на умовах цього ДОГОВОРУ.

1.2. Послуги, надання яких згідно з цим ДОГОВОРОМ забезпечуються ПРОВАЙДЕРОМ, надаються відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством України, зокрема гідно Закону України „Про телекомунікації” та Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», від 11 квітня 2012 р. № 295, з наступними змінами та доповненнями, надалі - Правила та відповідними правилами користування МЕРЕЖЕЮ ТОВ “Ітелком-Запоріжжя”.

1.3 Обслуговування та технічну експлуатацію МЕРЕЖІ здійснює оператор — ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІТЕЛКОМ», включене до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій “27” травня 2010р. За № 235, яке знаходиться за адресою: 69005, Україна, м. Запоріжжя, вул. Леоніда Жаботинського буд. 53 оф. 211 на підставі договору від “01” січня 2015р. із строком дії 5 років, ліцензії НКРЗ України реєстраційний № 000936. Строк дії ліцензії з 19.06.2018 по 18.06.2023.

## **2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ**

2.1. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження отриманої послуги за межами місця надання послуг. Абонент може мати декілька Місць надання послуг, за кожним з яких оформляється окрема Заява-замовлення.

2.2. АБОНЕНТ особисто подає Заяву-замовлення до Пункту прийому абонентів або через уповноваженого представника ПРОВАЙДЕРА або через WEB-форму на сайті ПРОВАЙДЕРА, або за телефоном ПРОВАЙДЕРА. Заява-замовлення, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, сплачена авансом за один місяць Абонентська плата та оплата Тарифу за підключення (у випадку Акційного підключення — відповідно до умов проведення Акції), оплата Додаткових послуг є підставою для надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету, які він замовив. Замовлені Послуги доступу до Інтернету розпочинають надаватись з моменту оплати авансом Абонентської плати та відповідного Тарифу за підключення, Додаткових послуг.

## **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

3.1. Надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуг доступу до Інтернету здійснюється після підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

3.2. Часова схема надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуги доступу до Інтернету за умови дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ – цілодобово.

3.3. Послуги, відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, надаються із використанням цифрового обладнання.

## **4. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПРОВАЙДЕРА**

4.1. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний:

4.1.1. Здійснити підключення кінцевого обладнання (наприклад, окремого комп'ютера) АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ згідно Заяви-замовлення та умов обраного Тарифного плану.

4.1.2. Забезпечувати якісне виконання робіт з підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, надання Послуги доступу до Інтернету та інших послуг згідно із діючими положеннями та нормативними документами.

4.1.3. Зареєструвати АБОНЕНТА у МЕРЕЖІ шляхом надання йому персонального мережевого імені (логіна) та інших мережевих ідентифікаторів.

4.1.4. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів МЕРЕЖІ відповідно до технічних норм, забезпечувати проведення технічного обслуговування МЕРЕЖІ.

4.1.5. Надавати послуги зі встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, зокрема, відповідно до наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України No 803 від 28.12.2012 р. "Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів". Мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку не менше, ніж 64 кбіт/с, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT).

4.1.6. Усувати пошкодження в роботі МЕРЕЖІ, що призвели до припинення надання Послуг доступу до Інтернету за зверненням АБОНЕНТА, якщо такі виникли не з його вини, за рахунок ПРОВАЙДЕРА у термін 3 (три) робочих дні з моменту виявлення пошкодження або отримання відповідного повідомлення АБОНЕНТА.

4.1.7. Працівники ПРОВАЙДЕРА (ОПЕРАТОРА), направлені за зверненням АБОНЕНТА для усунення пошкодження в роботі МЕРЕЖІ та/або з інших причин, що впливають з цього ДОГОВОРУ, повинні мати в наявності посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою ПРОВАЙДЕРА, та зобов'язані пред'явити посвідчення АБОНЕНТУ.

4.1.8. Усувати пошкодження, які виникли з вини АБОНЕНТА, за рахунок АБОНЕНТА в узгоджений з ним термін лише після проведення повної оплати АБОНЕНТОМ вартості ремонтних робіт.

4.1.9. Не пізніше, ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміну діючих Тарифів на Послуги доступу до Інтернету, зокрема, але не обмежуючись, розміру Абонентської плати, шляхом розміщення відповідної інформації на сайті ПРОВАЙДЕРА за індивідуальним доступом АБОНЕНТА у Статистиці або іншим способом.

4.1.10. Забезпечувати за допомогою Статистики відображення достовірної інформації про стан ОР АБОНЕНТА.

4.1.11. Інформувати АБОНЕНТА про Послуги доступу до Інтернету та умови їх надання.

4.1.12. Проводити перерахунок Абонентської плати за зверненням АБОНЕНТА, якщо перерва у наданні Послуг доступу до Інтернету з вини ПРОВАЙДЕРА триває більше 24 (годин) посліпль.

4.1.13. Інформувати АБОНЕНТА за допомогою своєї веб-сторінки про всі планові та позапланові роботи, які має намір проводити або проводить ПРОВАЙДЕР, та які спричинять або спричиняють перерву у наданні Послуг доступу до Інтернету більше 1 (однієї) доби.

4.1.14. Надавати на прохання АБОНЕНТА Додаткові послуги, пов'язані з даним ДОГОВОРОМ, за умови оплати цих Додаткових послуг АБОНЕНТОМ згідно з діючими Тарифами.

4.1.15. На запит АБОНЕНТА інформувати його про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до МЕРЕЖІ.

4.1.16. Попереджувати АБОНЕНТА про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення його кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених Правилами та цим договором, у тому числі у разі несплати заборгованості шляхом розміщення відповідної інформації на сайті ПРОВАЙДЕРА за індивідуальним доступом АБОНЕНТА у Статистиці або іншим способом.

4.2. ПРОВАЙДЕР має право:

4.2.1. Призупинити надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету в порядку, передбаченому п. 4.2.5 цього ДОГОВОРУ у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

4.2.2. Змінювати Тарифи на Послуги доступу до Інтернету та Додаткові послуги з попередженням про це АБОНЕНТА у порядку, передбаченому п. 4.1.9 цього ДОГОВОРУ.

4.2.3. Призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА або розірвати з ним ДОГОВІР у випадках:

- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ інформації, яка будь-яким чином суперечить чинному законодавству або етичним нормам;

- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ рекламних або інших матеріалів комерційного характеру із порушенням правил поширення такої інформації;

- самостійної зміни абонентом параметрів налагодження мережевого підключення, відмінних від тих, що були встановлені ПРОВАЙДЕРОМ на кінцевому обладнанні АБОНЕНТА при під'єднанні АБОНЕНТА до Мережі;

- спроби несанкціонованого доступу з кінцевого обладнання АБОНЕНТА до обладнання інших АБОНЕНТІВ та обладнання ПРОВАЙДЕРА;

- виникнення загрози з боку АБОНЕНТА для безпеки функціонування МЕРЕЖІ.

- за заявою АБОНЕНТА;

4.2.4. Призупиняти надання Послуг доступу до Інтернету на час проведення профілактичних робіт. Сумарний час призупинення надання послуг не повинен перевищувати 3 (трьох) днів на місяць.

4.2.5. Призупинити надання Послуг доступу до Інтернету без додаткового попередження у випадку закінчення коштів на ОР АБОНЕНТА. Відновлення доступу здійснюється лише після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного Тарифного плану.

4.2.6. Відмовити АБОНЕНТУ в подальшому наданні послуг при виявленні порушень АБОНЕНТОМ правил експлуатації та користування МЕРЕЖЕЮ або грубих порушень умов цього Договору, якщо це спричинило або може спричинити шкоду ПРОВАЙДЕРУ та/чи іншим АБОНЕНТАМ.

4.2.7. Не підключати та/або відключити підключене до МЕРЕЖІ кінцеве обладнання АБОНЕНТА у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України.

4.2.8. Розірвати даний ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ. ДОГОВІР вважається розірваним в односторонньому порядку з моменту направлення ПРОВАЙДЕРОМ відповідного повідомлення на електронну адресу АБОНЕНТА.

## 5. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА

5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:

5.1.1. Своєчасно, в повному обсязі оплачувати вартість Послуг згідно з обраним Тарифним планом. У триденний термін з моменту подачі Заяви-Замовлення здійснити оплату Тарифу за підключення та Абонентську плату; вчасно до 25-го числа поточного місяця проводити авансову оплату за наступний місяць.

5.1.2. Надавати на вимогу уповноважених представників ПРОВАЙДЕРА відповідні розрахункові документи, що підтверджують оплату АБОНЕНТОМ отриманих послуг.

5.1.3. Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати.

5.1.4. Ознайомитися з даним ДОГОВОРОМ та належним чином виконувати його умови та вимоги.

5.1.5. У разі необхідності, не перешкоджати та надавати вільний доступ до місця надання послуг працівникам ПРОВАЙДЕРА з метою проведення ремонтних, профілактичних та інших робіт. При підключенні до МЕРЕЖІ забезпечити доступ ПРОВАЙДЕРУ до внутрішньобудинкових кабельних каналів, технічних поверхів, горищ, тощо.

5.1.6. Дотримуватись Правил користування МЕРЕЖЕЮ, умов її експлуатації

5.1.7. Своєчасно інформувати ПРОВАЙДЕРА про недоліки в роботі МЕРЕЖІ, які впливають на якість послуг та які зачіпають інтереси АБОНЕНТА, сприяти ПРОВАЙДЕРУ в збереженні обладнання та інших елементів МЕРЕЖІ з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи.

5.1.8. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою не менше ніж за 30 (тридцять) — календарних днів про відмову від отримання Послуг доступу до Інтернету. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови і обмеження щодо дострокового розірвання ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.1.9. Не допускати за будь-яких умов виникнення заборгованості на своєму ОР.

5.1.10. Самовільно не підключати через своє обладнання інших осіб до МЕРЕЖІ.

5.1.11. Повідомляти, у тому числі письмово, ПРОВАЙДЕРА на його запит про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг доступу до Інтернету.

5.1.12. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою у місячний термін про зміну своїх реквізитів, які містяться в Заяві-замовленні.

5.2. АБОНЕНТ має право:

5.2.1. Перейти на інший Тарифний план самостійно через Статистику до початку місяця, в якому він планує здійснити перехід. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо зміни Тарифного плану, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.2. Отримувати вичерпну інформацію про поточний стан свого ОР.

5.2.3. Отримувати від ПРОВАЙДЕРА Послуги доступу до Інтернету, що замовлені АБОНЕНТОМ, у порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ.

5.2.4. Розірвати ДОГОВІР у разі відсутності потреби в Послугах доступу до Інтернету або невиконання ПРОВАЙДЕРОМ зобов'язань, згідно умов даного ДОГОВОРОМ, у порядку, передбаченому п. 5.1.8 даного ДОГОВОРУ.

5.2.5. Має право на перерахунок Абонентської плати за весь час перерви в отриманні Послуг доступу до Інтернету, що виникла не з вини АБОНЕНТА, за умови порушення ПРОВАЙДЕРОМ контрольних термінів усунення пошкоджень.

5.2.6. Подавати звернення щодо якості надання Послуг доступу до Інтернету або їхню відсутність, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункт прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА або через WEB-форму на сайті ПРОВАЙДЕРА.

5.2.7. За окремою домовленістю СТОРІН, отримувати Додаткові послуги.

5.2.8. Переоформити даний ДОГОВІР на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого чинним законодавством України. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо переоформлення ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.9. Періодично (не рідше одного разу на 6 місяців) проводити звірки в розрахунках з ПРОВАЙДЕРОМ щодо оплати послуг з метою запобігання можливих подальших непорозумінь.

5.3. АБОНЕНТ має інші права та обов'язки, передбачені законодавством України, що регулює порядок надання телекомунікаційних послуг.

5.4. Приєднавшись до даного ДОГОВОРУ (після оформлення Заяви-замовлення, оплати Тарифу за підключення та Абонентської плати), АБОНЕНТ тим самим надає згоду на використання ПРОВАЙДЕРОМ у разі необхідності приміщень загального користування (споруд, будівель, нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку), механічного, електричного, сантехнічного та іншого обладнання за межами або в межах місця надання послуг.

## **6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

- 6.1. Абонентська плата встановлюється відповідно до Тарифів, що діють на момент надання послуг, і може змінюватися ПРОВАЙДЕРОМ.
- 6.2. ПРОВАЙДЕР відповідно до чинного законодавства може доручати проводити приймання оплати вартості послуг іншим організаціям та установам (відділенням зв'язку, відділенням Ощадбанку, комерційним банкам, тощо), з якими укладені відповідні договори. ПРОВАЙДЕР додатково інформує АБОНЕНТА про перелік та місцезнаходження (адреси) пунктів прийому платежів.
- 6.3. Для одержання Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ проводить оплату Абонентської плати авансом до 25 числа поточного місяця за наступний місяць, а у випадку надання ПРОВАЙДЕРОМ Додаткових послуг – авансом до моменту їх надання або в день виконання після їх завершення згідно з домовленістю.
- 6.4. Стан свого ОР АБОНЕНТ може перевірити за допомогою Статистики. АБОНЕНТ зобов'язується самостійно слідкувати за станом свого ОР та поповнювати його відповідно до умов обраного Тарифного плану.
- 6.5. У випадку, якщо АБОНЕНТ, оплативши послуги доступу до Інтернету за певний розрахунковий період, не користувався оплаченими авансом послугами, вже сплачена Абонентська плата на наступний місяць не переноситься. Принцип викладений у даному пункті розповсюджується також на випадки невикористання АБОНЕНТАМИ передплаченого обсягу вхідного/вихідного трафіку тощо.
- 6.6. Первинна оплата за Послуги доступу до Інтернету здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення на їх надання.
- 6.7. Усі Додаткові послуги виконуються за окремими заявами АБОНЕНТА та за його рахунок відповідно до Тарифів, встановлених ПРОВАЙДЕРОМ на момент надання таких послуг. За результатами надання Додаткових послуг СТОРОНИ підписують Акт виконаних робіт.
- 6.8. Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані послуги та авансових платежів, відповідно до обраного Тарифного плану, у поточному місяці в якому було призупинено ПРОВАЙДЕРОМ надання послуг АБОНЕНТУ.
- 6.9. Розрахунковим періодом є 1 (один) календарний місяць. Перший розрахунковий період починається з моменту підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, що посвідчується підписанням сторонами Акту про підключення до МЕРЕЖІ. Перший розрахунковий період може не співпадати з календарним місяцем.
- 6.10. При вичерпанні авансового платежу (Абонентської плати за користування послугами Інтернету) чи виникненні заборгованості по сплаті за надані послуги, протягом поточного місяця, ПРОВАЙДЕР призупиняє надання послуг до моменту проведення додаткової оплати. Після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного Тарифного плану, ПРОВАЙДЕР відновлює надання послуг АБОНЕНТУ.
- 6.11. Якщо АБОНЕНТ у місячний термін після призупинення надання послуг, не погасив заборгованості, ПРОВАЙДЕР:
- 6.11.1. в односторонньому порядку розриває з АБОНЕНТОМ ДОГОВІР;
- 6.11.2. стягує заборгованість в судовому порядку; всі витрати, пов'язані з судовим процесом, оплачуються за рахунок АБОНЕНТА.
- 6.12. СТОРОНИ погодились, що призупинення надання послуг АБОНЕНТУ з причин несплати, несвоєчасної або неповної (відповідно до діючих Тарифів) оплати АБОНЕНТОМ наданих йому послуг, Додаткових послуг або авансового платежу є попередженням ПРОВАЙДЕРА АБОНЕНТУ про можливе розірвання ДОГОВОРУ.

## **7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ**

- 7.1. АБОНЕНТ має право подавати ПРОВАЙДЕРУ звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг доступу до Інтернету. Звернення подаються у формі, передбаченій чинним законодавством України.
- 7.2. АБОНЕНТ подає звернення, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункту прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА або через WEB-форму на сайті ПРОВАЙДЕРА.
- 7.3. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний розглядати письмове звернення АБОНЕНТА в терміни, передбачені чинним законодавством України, та надати АБОНЕНТУ, котрий звернувся у письмовій формі, письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду даного звернення.
- 7.4. В разі потреби у замовленні інших Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ повинен зробити відповідну письмову заяву безпосередньо у Пункті прийому абонентів. Письмові заяви АБОНЕНТА приймаються ПРОВАЙДЕРОМ лише за наявності паспорта громадянина України, документа, що посвідчує особу АБОНЕНТА.
- 7.5. Заяви АБОНЕНТА, пов'язані з розірванням ДОГОВОРУ, оформляються у письмовій формі та вручаються представнику ПРОВАЙДЕРА під розписку або надсилаються поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення.
- 7.6. Претензії АБОНЕНТІВ щодо якості наданих Послуг доступу до Інтернету приймаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.
- 7.7. Претензії АБОНЕНТІВ стосовно якості наданих Послуг доступу до Інтернету та щодо взаємних розрахунків приймаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.8. Абонент може звернутися до ПРОВАЙДЕРА за телефонами (066) 722-47-89, (097) 292-94-96, (063) 356-02-10 з 9.00 до 21.00; поштою 69005, Україна, м. Запоріжжя, вул. Леоніда Жаботинського буд. 53 оф. 211, за E-mail [office@itelkom.net](mailto:office@itelkom.net).

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

8.1. ПРОВАЙДЕР несе перед АБОНЕНТОМ відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.

8.2. ПРОВАЙДЕР не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за неякісне надання Послуг доступу до Інтернету у випадках:

- невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам;
- несанкціонованого втручання у роботу МЕРЕЖІ або пошкодження абонентського кабелю;
- пошкодження кінцевого обладнання АБОНЕНТА з будь яких причин, включаючи дії та/або бездіяльність АБОНЕНТА, будь яких інших осіб, вплив рідини, блискавки, інших природних явищ;
- настання інших причин, на усунення яких ПРОВАЙДЕР не має можливості впливати, в тому числі тимчасового відключення електроенергії;

також ПРОВАЙДЕР не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ:

— за протиправні дії АБОНЕНТА, а також за зміст інформації, яку передано чи прийнято АБОНЕНТОМ через мережу Інтернет;

— за збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ внаслідок використання послуг ПРОВАЙДЕРА, якщо ці збитки виникли внаслідок умисних, необережних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через несанкціоноване використання мережевого імені (логіну) та паролі АБОНЕНТА;

— за якість доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами його впливу.

8.3. АБОНЕНТ несе відповідальність перед ПРОВАЙДЕРОМ за несвоєчасну сплату Абонентської плати чи несвоєчасну оплату за Додаткові послуги у вигляді пені в розмірі облікової ставки НБУ від суми боргу за кожен день прострочення, що діяла в період, за який сплачується пеня.

8.4. ПРОВАЙДЕР має право стягувати суму заборгованості у судовому порядку. Всі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на АБОНЕНТА.

8.5. ПРОВАЙДЕР забезпечує відповідний захист персональної інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

8.6. У випадку порушення ПРОВАЙДЕРОМ п. 4.1.6, за результатами місяця, Абонентська плата, сплачена АБОНЕНТОМ авансом, перераховується у залік платежів наступного місяця за весь час перевищення терміну з усунення пошкоджень за письмовою заявою АБОНЕНТА.

8.7. ПРОВАЙДЕР не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання форс-мажорних обставин, таких, як дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, вплив грози, воєнні дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії та ін.), відкликання необхідних ліцензій та/чи дозволів уповноваженими на те державними органами.

8.8. При пошкодженні, яке виникло з вини АБОНЕНТА, АБОНЕНТ сплачує вартість робіт з ремонту та відновлення функціонування МЕРЕЖІ в повному розмірі, згідно з кошторисом.

8.9. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо дострокового розірвання терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються та регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

8.10. АБОНЕНТ не має права повідомляти облікові дані та паролі третім особам і самостійно несуть відповідальність за наслідки таких дій.

## **9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. ДОГОВІР набирає чинності з моменту приєднання до нього АБОНЕНТА, а саме:

- для нових АБОНЕНТІВ з дня оформлення ПРОВАЙДЕРОМ Заяви-замовлення, оплати Абонентської плати авансом за перший Розрахунковий період та оплати Тарифу за підключення;
- для АБОНЕНТІВ які вже є споживачами послуг ПРОВАЙДЕРА, що є предметом цього договору, з моменту оплати чергової Абонентської плати.

9.2. ДОГОВІР є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

9.3. АБОНЕНТ або ПРОВАЙДЕР мають право розірвати даний ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку невиконання умов та положень ДОГОВОРУ однією зі СТОРІН, за відсутності потреби АБОНЕНТА у Послугах доступу до Інтернету або у випадку неможливості надання ПРОВАЙДЕРОМ таких послуг у порядку, визначеному цим ДОГОВОРОМ, попередивши про це не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів.

9.4. ПРОВАЙДЕР має право призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА та розірвати з ним ДОГОВІР у випадках порушення АБОНЕНТОМ Правил користування МЕРЕЖЕЮ.

## **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. ПРОВАЙДЕР має право вносити зміни (доповнення) до ДОГОВОРУ, про що інформує АБОНЕНТА на

своїй веб-сторінці, або іншим способом.

10.2. Всі спори, непорозуміння та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні, зміні чи розірванні даного ДОГОВОРУ або у зв'язку із ним, будуть, по можливості, вирішуватись шляхом переговорів між СТОРОНАМИ. У випадку, коли СТОРОНИ не досягнуть згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд суду у відповідності до чинного законодавства України.

10.3. АБОНЕНТ повідомлений і згідний із тим, що інформація про нього буде внесена до комп'ютерної бази даних ПРОВАЙДЕРА.

10.4. Приєднанням до цього Договору АБОНЕНТ підтверджує надання ним згоди ПРОВАЙДЕРУ на обробку його персональних даних, наданих у будь-якій формі (письмовій або усній), з метою виконання зобов'язань сторін за цим Договором, зокрема, з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за послуги, що надаються за цим Договором, рекламних та інших не заборонених діючим законодавством цілях. Згода на обробку персональних даних АБОНЕНТА, зазначена у цьому Договорі, діє протягом дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії.

10.5. Приєднуючись до цього Договору АБОНЕНТ підтверджує, що він повідомлений (без додаткового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються ПРОВАЙДЕРУ з метою виконання зобов'язань сторін цього Договору, зокрема, з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за послуги, що надаються за цим Договором.

10.6. Приєднуючись до цього Договору АБОНЕНТ дає згоду на те, що ПРОВАЙДЕР має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких додаткових повідомлень, не змінюючи при цьому мети їх обробки, зазначеної у цьому Договорі.

10.7. Приєднуючись до цього договору АБОНЕНТ підтверджує, що йому відомий і зрозумілий сенс його прав як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

10.8. З набранням чинності цим договором всі раніше укладені Сторонами договори та правочини, що до предмету цього договору, втрачають чинність.

## **11. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІТЕЛКОМ-ЗАПОРІЖЖЯ»

Юридична адреса: 69005 м.Запоріжжя, вул. Леоніда Жаботинського, 53, оф. 211

Поштова адреса: 69005 м. Запоріжжя, вул. Леоніда Жаботинського, 53, оф. 211

ЗРУ ПАО КБ «ПриватБанк», м. Запоріжжя

р/р ІВАН – UA433133990000026009055723530

МФО: 313399

код ЄДРПОУ: 39916276