

# Правила надання та отримання послуг доступу до мережі Інтернет

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. У цих правилах терміни вживаються у такому значенні:

**Абонент** – фізична особа, що уклала з Провайдером Договір на умовах цих Правил, споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі;

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати Провайдер для Абонента за доступ на постійній основі до своєї мережі незалежно від факту споживання послуг;

**Відключення кінцевого обладнання** – роз'єднання кінцевого обладнання і мережі з метою призупинення або припинення надання телекомунікаційних послуг абонентам;

**Додаткова телекомунікаційна послуга** – це послуга Провайдера або Контент-провайдерів, які не входять у відповідний Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку ;

**Договір** – публічний договір-оферта – домовленість між Провайдером та Абонентом про надання та отримання послуги доступу до мережі Інтернет на умовах, що наведені в цих Правилах.

**Заява на отримання Послуги** – ( для Абонентів- фізичних осіб), документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг відповідно до цих Правил, чинних Тарифів.

**Інтернет-сайт** – інтернет-ресурс Провайдера з доменною адресою <http://multinet.dp.ua>.

**Контент-провайдер** – суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Провайдером надає Додаткові послуги Абонентам в Мережі Провайдера, оплату за які Абонент може здійснити зі свого особового рахунку.

**Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг;

**Клієнт** – фізична особа, яка звернулась до Провайдера з метою отримання телекомунікаційної послуги цього Провайдера.

**Мережа Провайдера** – сукупність майна і споруд зв'язку Провайдера, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

**Мережевий ідентифікатор споживача** – індивідуальна ознака, що однозначно визначає кінцеве обладнання цього споживача в мережі Інтернет;

**Обмеження надання послуг** (скорочення переліку або тривалості) – скорочення переліку телекомунікаційних послуг, які надаються Абонентам ;

**Оператор** – юридична/фізична особа, яка здійснює технічне обслуговування та експлуатацію мережі відповідно до отриманої у встановленому порядку ліцензії Національної комісії з питань регулювання зв'язку України.

**Основна телекомунікаційна послуга** – послуга доступу до мережі Інтернет , що надається Абоненту для задоволення його потреби при обміні інформацією з іншими Абонентами або пунктами надання послуг;

**Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована;

**Послуги ( телекомунікаційні послуги)** – послуги доступу до мережі Інтернет, відповідно до міжнародних вимог, які надаються Провайдером Абонентам у відповідності до діючих

Тарифних планів. Обсяги передачі інформації та максимальна швидкість доступу вказані у Тарифних планах;

**Послуга з доступу до Інтернету** — забезпечення можливості з'єднання кінцевого обладнання споживача з Інтернетом; Правила – Правила надання послуг доступу до мережі Інтернет, які встановлені Провайдером та публічно доступні для ознайомлення;

**Призупинення надання послуг** – тимчасове припинення надання телекомунікаційних послуг на період до усунення причин, що призвели до призупинення;

**Припинення надання послуг** – відмова у наданні телекомунікаційних послуг, в тому числі шляхом розірвання договору у порядку, визначеному законодавством України;

**Особистий кабінет (сайт статистики)** – електронний інтерфейс керування Послугою, доступ до якого Абонент здійснює за допомогою ідентифікаторів доступу.

**Тарифний план** – затверджена Провайдером система ставок у грошовому вираженні та правила їх застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання Послуг Провайдера.

**Технічна можливість** – визначений комплекс оперативних-технічних заходів, технічних засобів телекомунікацій та інших ресурсів телекомунікаційної мережі, що необхідно вжити або встановити Провайдеру, щоб отримати технічну можливість підключення кінцевого обладнання Абонента до телекомунікаційної мережі;

**1.2.** Правила вступають в дію з 01 січня 2020 року.

**1.3.** Правила розроблені та затверджені у відповідності до діючого законодавства України, зокрема закону України «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295, Закону України “Про захист персональних даних” та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ від 24.12.2012 р.

**1.4.** Правила регулюють відносини з приводу надання Провайдером Абонентам послуг доступу до мережі Інтернет.

**1.5.** Правила є обов'язковими для виконання Провайдером з моменту їх оприлюднення. Для Абонента Правила є обов'язковими лише з моменту укладення ним Договору. Правила для Абонентів є публічною пропозицією укласти Договір-оферту на умовах, викладених у Правилах.

**1.6.** Послуга надається Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Провайдером шляхом вчинення сторонами однієї з дій, що свідчать про згоду отримувати Послугу на умовах оприлюднених Правил. Такими діями є:

- оприлюднення Правил ( у пунктах обслуговування Абонентів, на інтернет-сайті ) та
- подання фізичною особою заяви на отримання Послуги;
- та/ або сплата за Послугу будь-яким доступним способом;
- та/або початок фактичного користування послугою.

Договір вважається укладеним у момент підписання фізичною особою Заяви, та/ або сплати за Послугу будь-яким доступним способом, та/або початку фактичного користування послугою.

**1.7.** Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі сторін у порядку, встановленому Правилами. Умови Договору викладені у Правилах та в умовах Тарифних планів для Абонентів, які також повинні бути офіційно оприлюднені на Інтернет-сайті.

**1.8.** Умови Правил визначаються Провайдером самостійно у відповідності та на виконання діючого законодавства. Правила можуть бути змінені Провайдером з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Інтернет-сайті, в пунктах обслуговування Абонентів та/або у інших засобах масової інформації. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Правил, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміну Правил. Нерозірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Правил змінами.

**1.9.** У разі, якщо законодавством України або Договором встановлено норми, які суперечать цим Правилам, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення Договору чи норми законодавства України.

**1.10.** Засобом масової інформації, у якому оприлюднюються Правила та зміни до них, є Інтернет-сайт Провайдера.

**1.11.** Засобом масової інформації, у якому оприлюднюються Тарифні плани та зміни до них, є Інтернет-сайт Провайдера.

## **2. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ПОСЛУГИ**

**2.1.** При бажанні Клієнта підключити Послугу, він повинен звернутися до пункту обслуговування абонентів Провайдера де, у разі наявності технічної можливості підключення, оформляє та підписує Заяву на отримання Послуги (укладає Договір) та сплачує кошти відповідно до тарифів. При цьому він надає паспорт громадянина України та повідомляє Провайдеру свої персональні дані загального характеру: Прізвище, Ім'я, По-батькові, Адресу проживання/за якою Абонент бажає підключити Послугу, контактні телефони та Тарифний план, за яким Абонент бажає отримувати Послуги. У триденний строк, розглянувши Заяву, Провайдер зв'язується з Абонентом та узгоджує час і дату підключення Послуги. Після цього Провайдер повідомляє Абоненту мережевий ідентифікатор споживача для доступу до Послуги (логін та пароль).

**2.2.** Кінцеве обладнання: Абонент самостійно несе повну відповідальність за наявність у нього кінцевого обладнання, за його справність та відповідність технічним вимогам Провайдера. У разі виявлення, що кінцеве обладнання, надане Абонентом, несправне, чи не відповідає технічним вимогам Провайдера, Абонент зобов'язується надати в обговорені строки справне та таке, що відповідає технічним вимогам Провайдера обладнання, або подати письмову заяву на розірвання Договору.

**2.3.** Подання Абонентом Заяви на отримання послуг доступу до мережі Інтернет означає згоду на використання приміщень загального користування, опорних конструкцій будівлі, механічного, електричного та інш. обладнання за межами або в квартирі, а також споруд, які використовуються для забезпечення потреб усіх власників квартир, а також власників нежилых приміщень, які розташовані в житловому будинку;

**2.4.** Тарифний план передбачає обов'язкове внесення Абонентом авансу до моменту підключення Послуги.

**2.5.** Після підключення Послуги Абоненту надається на підпис Акт приймання-передачі, яким підтверджується працездатність Послуги та її належне підключення.

**2.6.** Підключення Послуги в нежитлових приміщеннях відбувається за тарифами для організацій. Акції на такі випадки не поширюються.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

#### **3.1. Абонент зобов'язаний**

**3.1.1.** Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Абонента, проведення Провайдером кабелів та здійснення робіт з підключення у визначених у договорі дату та час.

**3.1.2.** Своєчасно сплачувати абонентну плату за Послуги згідно з встановленим у Правилах або у Договорі порядком розрахунків. У разі, якщо Тарифний план передбачає плату за підключення, така плата повинна бути сплачена до здійснення підключення.

**3.1.3.** Повідомляти Провайдера про відсутність Послуг, припустимо, внаслідок пошкодження Мережі Провайдера або збою обладнання Провайдера.

**3.1.4.** Не виконувати модернізацію і/чи програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Провайдера чи на функціонування мережевого обладнання Провайдера.

**3.1.5.** У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти/придбати таке обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного тарифного плану.

**3.1.6.** Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені Правилами.

**3.1.7.** Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну або майнову відповідальність.

**3.1.8.** Не використовувати Послугу для перепродажу доступу до мережі Інтернет іншим споживачам.

**3.1.9.** Самостійно забезпечити захист своєї інформації (встановлення антивірусу, фаєрволу, тощо) і обладнання (встановлення блоку безперебійного живлення, грозозахисту, забезпечення надійного заземлення, тощо).

**3.1.10.** Не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб; не фальсифікувати мережеві ідентифікатори; не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори; не замовляти та не пропонувати розсилання спаму; не розсилати спам; не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших Абонентів послуг з доступу до мережі Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання Провайдера.

**3.1.11.** Не рідше ніж 1 раз на місяць відвідувати Інтернет-сайт Провайдера для

ознайомлення з публікаціями Провайдера щодо нових послуг та тарифів, змін в діючих послугах, тарифах та Правилах.

### **3.2. Абонент має право:**

**3.2.1.** Заовляти у Провайдера або Контент-провайдерів будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний у описі Додаткових послуг.

**3.2.2.** При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Провайдером. Перехід на обслуговування за іншим Тарифним планом Абонент може здійснити за допомогою функцій Особистого кабінету.

**3.2.3.** Отримувати від Провайдера інформацію про спожиті Послуги за допомогою Особистого кабінету.

**3.2.4.** Письмово повідомляти Провайдера про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

**3.2.5.** Відмовитися від подальшого користування Послугами Провайдера та розірвати Договір у порядку, визначеному Правилами.

**3.2.6.** Вимагати безкоштовної заміни (або ремонту) Провайдером модему та/або іншого телекомунікаційного обладнання отриманого у користування від Провайдера у разі, якщо воно вийде з ладу з вини Провайдера. У разі, якщо буде встановлено, що вказане обладнання вийде з ладу з вини Абонента, останній має право вимагати заміни обладнання після відшкодування вартості обладнання, що вийде з ладу з вини Абонента.

**3.2.7.** Тимчасово призупинити отримання Послуг шляхом звернення до пункту обслуговування абонентів Провайдера у відповідності до умов та порядку надання такої Додаткової послуги.

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

### **4.1. Провайдер зобов'язаний:**

**4.1.1.** Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно діючих граничних нормативних рівнів показників якості. Провайдер зобов'язаний усунути пошкодження власної телекомунікаційної мережі протягом трьох днів з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення). Усунення несправностей здійснюється за умови, що у Абонента, який повідомив Провайдера про несправність, на момент повідомлення були кошти на своєму особовому рахунку.

**4.1.2.** Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

**4.1.3.** Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану чи про введення нового Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті або у Особистому кабінеті, або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за 7 днів до дня здійснення вищевказаних змін.

**4.1.4.** На вимогу Абонента надавати інформацію про дозвільні документи Провайдера на право надання послуги доступу до мережі Інтернет, режим роботи підприємства Провайдера, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг, Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

- 4.1.5.** Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Провайдера та/або пошкодження Мережі Провайдера протягом 5 робочих днів з моменту отримання повідомлення Абонента про відсутність Послуг. У разі, якщо пошкодження Мережі Провайдера має масштаби впливу більше ніж на один мікрорайон, вказаний строк може бути продовжено максимум до 10 робочих днів.
- 4.1.6.** Замінити Абоненту мережевий адаптер та/або інше телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Провайдер повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 днів з моменту сплати Абонентом вартості несправного обладнання.
- 4.1.7.** Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.
- 4.1.8.** Забезпечити збереження інформації, наданої Абонентом у Заяві на отримання послуг доступу до мережі Інтернет.

#### **4.2. Провайдер має право:**

- 4.2.1.** Вносити зміни у Правила шляхом публікації на Інтернет-сайті та у пунктах обслуговування Абонентів і розміщення там же відповідного повідомлення про здійснену зміну Правил.
- 4.2.2.** Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги.
- 4.2.3.** Тимчасово повністю або частково припиняти або призупиняти надання Послуг у випадках, передбачених цими Правилами. У разі, якщо Провайдер не припинив або не призупинив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити Послуги. Припинення або призупинення надання послуг може бути здійснене Провайдером без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.
- 4.2.4.** Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за 7 днів у Особистому кабінеті.
- 4.2.5.** Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводимуться Провайдером, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою.
- 4.2.6.** Залучати третіх осіб для надання Додаткових послуг. Надавати доступ та передавати персональні дані Абонентів Ата іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, третім особам.

### **5. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У МЕРЕЖІ ПРОВАЙДЕРА**

- 5.1.** У Мережі Провайдера Абонентам можуть надаватися різноманітні Додаткові послуги як самим Провайдером, так і його партнерами (Контент-провайдерами).
- 5.2.** Замовленням будь-якої Додаткової послуги вважається фактичне здійснення Абонентом дії, що свідчить про згоду на отримання Додаткової послуги.
- 5.3.** У разі, якщо замовлення Додаткової послуги, яка передбачає певні періодичні платежі відбулося Абонентом випадково, останній повинен до моменту закінчення розрахункового періоду, що передбачений цією Додатковою послугою, звернутися до

Провайдера із заявою про відмову від подальшого користування випадково замовленої Додаткової послуги.

**5.4.** За Додаткові послуги, надані Контент-провайдерами, Провайдер відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, що надаються Контент- провайдерами, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного Провайдером Контент-провайдера. Для цього Провайдер повинен надати Абоненту можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Контент-провайдера, а також про засоби зв'язку з ним.

**5.5.** Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цими Правилами, для Послуг Провайдера, якщо інший порядок не встановлений в інформації до відповідної Додаткової послуги.

**5.6.** Інформація про Додаткові послуги Провайдера міститься на Інтернет-сайті Провайдера. Інформація про Додаткові послуги Контент-провайдерів містяться на інтернет-ресурсах Контент-провайдерів.

## **6. ОБМЕЖЕННЯ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПОСЛУГАМИ.**

### **Призупинення надання послуг**

**6.1.** Провайдер тимчасово на строк до трьох місяців обмежує або призупиняє надання послуг Абоненту у кожному з наступних випадків:

- 6.1.1.** При повному використанні Абонентом авансу на своєму особовому рахунку;
- 6.1.2.** При непоповненні рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах.

**6.2.** Після відповідного поповнення Абонентом свого особового абонентського рахунку Провайдер відновлює надання послуг у повному обсязі.

**6.3.** При користуванні Послугами та Додатковими послугами забороняється:

- 6.3.1.** Обмежувати іншим Абонентам доступ до Мережі Провайдера або перешкоджати іншим Абонентам користуватися Послугами.
- 6.3.2.** Розсилати спам.
- 6.3.3.** Проводити самовільне (несанкціоноване) проникнення в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі Провайдера та/або програм чи інтернет-ресурсів будь-яких інших осіб.
- 6.3.4.** Здійснювати будь-які дії, які тягнуть за собою порушення роботи обладнання, програмного забезпечення чи інтернет-ресурсів Провайдера або будь-яких інших осіб, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну або адміністративну відповідальність.
- 6.3.5.** Використовувати Послугу для здійснення дій, що посягають на ділову репутацію честь та гідність громадян, або на ділову репутацію організацій, за умови, що такі дії викликають скарги.
- 6.3.6.** Порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з правилами використання будь-якого ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання.

## **7. ТАРИФНА ПОЛІТИКА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**7.1.** Тарифи на всі види Послуг (окрім тих, які надаються Контент-провайдерами) встановлюються Провайдером самостійно.

**7.2.** Провайдер має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани, територію дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

**7.3.** Тарифні плани можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифним планом є такий, у якому Провайдер прямо вказав його термін дії. Усі інші є безстроковими.

**7.4.** Тарифні плани та тарифи на будь-які Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Провайдером за умови здійснення повідомлення Абонентів не менше, ніж за сім днів до дати такої зміни або скасування.

**7.5.** Абоненти здійснюють оплату Послуг у Пунктах абонентського обслуговування Провайдера, за допомогою платіжних терміналів, спеціальних ваучерів поповнення рахунку та іншими вказаними Провайдером способами.

Абонент самостійно несе відповідальність за правильність і своєчасність абонентської оплати.

Абонентська плата має бути внесена у вигляді авансового платежу, розмір якого визначається Абонентом самостійно виходячи з вартості вибраного пакету . В разі несплати у вказаний термін та у разі повного вичерпання грошей на рахунку Абонента надання Послуг призупиняється/ припиняється. Після внесення відповідної плати надання Послуги поновлюється.

**7.6.** Провайдер має право встановлювати розмір одиниці тарифікації своїх послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації вказується у кожному конкретному Тарифному плані.

**7.7.** Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший. У такому разі, тарифи на зміну Тарифного плану вказуються в умовах Тарифного плану, на який здійснюється зміна (перехід).

**7.8.** У разі неусунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості послуги, абонентна плата за весь період пошкодження може бути перерахована за письмовою вимогою Абонента.

**7.9.** Протягом всього терміну дії Договору Послуги, надані Провайдером, вважатимуться наданими належним чином, за відсутності письмових заперечень (претензій) з боку Абонента протягом 5 календарних днів з моменту закінчення Пакету або закінчення дії Пакету.

Претензії з боку Абонента приймаються протягом 5 календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації. Після закінчення зазначеного терміну претензії не

приймаються. В разі неможливості рішення спірного питання шляхом переговорів, дане питання вирішується у встановленому законодавством України порядку.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

**8.1.** За неналежне виконання або невиконання умов Правил / Договору сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства та Правил.

**8.2.** Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність здійснених ним платежів.

**8.3.** Абонент самостійно несе відповідальність за наслідки, спричинені невиконанням ним обмежень, встановлених п.6.3.

**8.4.** Сторони не несуть відповідальності за непрямі збитки та втрачену вигоду.

**8.5.** У разі втрати, пошкодження або неповернення Абонентом у 10-денний строк з моменту припинення дії договору отриманого від Провайдера комутаційного обладнання, Абонент зобов'язаний відшкодувати Провайдеру вартість втраченого, пошкодженого або простроченого до повернення телекомунікаційного обладнання.

**8.6.** Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії на території квартири (приватного житлового будинку). Провайдер несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії поза межами квартири (приватного житлового будинку) Абонента.

**8.7.** Провайдер не несе відповідальності:

- за якість функціонування окремих сегментів і вузлів всесвітньої мережі Інтернет;
- за збитки, понесені Абонентом в результаті використання або неможливості використання послуг Провайдера (в т.ч. і від програмного «злому» ПК Абонента);
- за зміст інформації, передаваної, отримуваної, такої, що зберігається Абонентом з використанням послуг Провайдера;
- за збитки, понесені Абонентом у результаті втрати даних, чи від претензій третіх осіб;
- за збитки нанесені Абонентом третім особам, по яким він отримує претензії;
- при порушенні Абонентом обмежень, наведених в пункті 6.3.

**8.8.** Провайдер звільняється від повного або часткового виконання своїх зобов'язань і відповідальності в разі виникнення обставин непереборної сили, форс-мажорних обставин, які неможливо передбачити на момент підписання і виконання Договору, а саме: війна, військові дії, стихійні лиха, аварії, катастрофи, саботаж, суспільні хвилювання, диверсія, вирішення органів державної, судової влади, органів місцевої самоврядуності, зміни кон'юнктури ринків, неможливість надання Послуг і додаткових сервісів за відсутності технічних можливостей і по інших поважних причинах, зміни напрямів діяльності підприємства, протиправних дій третіх осіб (розкрадання, шкідництво і так далі), а також інших обставин, які не залежать від волі Провайдера. Якщо будь-яка з таких обставин безпосередньо вплинула на

виконання зобов'язань в строк, встановлений даним договором, то цей термін пропорційно відсовується на дії відповідних обставин.

**8.9.** Провайдер не несе жодної відповідальності інформацію, яка передається Абонентом при користуванні Послугою.

Провайдер не несе відповідальності за порушення майнових та/або немайнових прав, у тому числі авторських та суміжних прав третіх осіб, при користуванні Послугою .

## **9. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ**

**9.1.** Договір може бути розірвано будь-якою зі сторін в односторонньому порядку лише у випадках, передбачених цим розділом або Договором.

**9.2.** В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:

**9.2.1.** Незгоди зі зміною Провайдером тарифів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 днів з моменту коли він дізнався або міг дізнатися про зміну тарифів.

**9.2.2.** Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Провайдера, за умови, що кошти на особовому рахунку відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Провайдера письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання договору.

**9.3.** У випадку, якщо у Абонента, що бажає розірвати Договір, на особовому рахунку залишаються гроші, такий Договір може бути розірваний лише за згодою сторін з обов'язковим поданням Заяви про розірвання, у якій зазначається строк повернення грошей Абоненту після розірвання Договору.

**9.4.** В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Провайдера у кожному з наступних випадків:

**9.4.1.** У разі, якщо Абонент протягом 3 місяців з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не поповнив свій особовий рахунок. У такому випадку Провайдер може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки договір вважатиметься припиненим, а кінцеве обладнання Абонента відключеним у перший день після спливу вказаного Змісячного строку.

**9.4.2.** У разі, якщо Провайдер виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Провайдер повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 7 днів до дати розірвання.

**9.4.3.** У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п. 6.3. Правил. При цьому, Провайдер повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 1 день до розірвання. За своїм розсудом Провайдер може встановити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку, при неусуненні Абонентом вчинюваних порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.

**9.4.4.** При припиненні діяльності з надання Послуг взагалі, або за певною адресою, або за допомогою певної технології/способу. У такому випадку, Провайдер повинен повідомити Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 14 днів до дати припинення.

**9.4.5.** З інших підстав, передбачених у Договорі або законодавстві України.

**9.5.** Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.9.4., Провайдер, на власний вибір: письмово, шляхом повідомлення у Особистому кабінеті або іншим чином повідомляє Абонента.

**9.6.** Розірвання Договору з підстав, передбачених п.2.2., відбувається на протязі 3-х робочих днів, починаючи з дати надання Абонентом заяви на розторгнення Договору та подання всіх необхідних документів для повернення коштів, сплачених Абонентом при укладенні Договору.

**9.7.** Після розірвання Договору Провайдер може здійснити демонтаж абонентської лінії.

## **10. ІНШІ УМОВИ**

**10.1.** У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Провайдера з усною заявою, зателефонувавши у інформаційно-консультаційний центр Провайдера або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Провайдер, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30- денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Провайдер, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

**10.2.** Спори між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

**10.3.** При підключенні Послуг або відновленні їх надання персонал Провайдера не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

**10.4.** У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Провайдера, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на Інтернет-сайті не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

**10.5.** У разі зміни прізвища Абонента він зобов'язаний повідомити про це протягом 20 днів з моменту зміни прізвища.

## **11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

**11.1.** Ці Правила регулюють взаємовідносини між Абонентом та Провайдером у процесі надання Послуг .

**11.2.** Абонент, підписавши Заяву на отримання послуг доступу до мережі Інтернет і надавши в Заяві інформацію про себе та/або сплативши за Послуги будь-яким способом:

**11.2.1.** Засвідчує свою згоду:

- виконувати зобов'язання та процедури, передбачені Правилами та отримувати Послуги на умовах цих Правил;
- на можливу зміну Провайдером під час дії договірних відносин Тарифів на Послуги ;

**11.2.2.** На виконання Закону України “Про захист персональних даних” :

- надає Провайдеру право внести свої персональні дані до бази персональних даних Провайдера;
- надає Провайдеру право обробляти свої персональні дані з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні Послуги ( реалізації відносин в сфері телекомунікаційних послуг)у відповідності до ЗУ «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 9.08.2005 р., Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ від 26.03.2009 р.;
- погоджується з правом Провайдера знищити свої персональні дані по закінченню строку позовної давності ( 3 роки) з моменту розтогнення Договору;
- погоджується з правом Провайдера надавати доступ та передавати свої персональні дані та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, третім особам без будь-яких додаткових повідомлення про факт передачі, не змінюючи при цьому мети обробки, для: ведення обліку Абонентів, Послуг та додаткових послуг, сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;
- надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг.

**11.2.2.1.** Метою обробки персональних даних є забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг. Обробка та захист персональних даних здійснюється згідно із Законом України “Про захист персональних даних” .

**11.2.3.** Вважається повідомленим про включення своїх Персональних даних до бази персональних даних Провайдера “Абоненти” .

**11.2.4.** Вважається повідомленим,що знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору.

**11.2.5.** Вважається повідомленим, що його персональні дані будуть знищені через 3 роки після розторгнення Договору без додаткового повідомлення про факт знищення;

**11.2.6.** Вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України «Про захист персональних даних»