ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Директора
ТОВ “ВІНЕР ТЕЛЕКОМ ІСП”

Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг

м. Кременчук

Цей Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг регламентує порядок надання електронних комунікаційних послуг Товариство з обмеженою відповідальністю “ВІНЕР ТЕЛЕКОМ ІСП”, надалі за текстом “Провайдер”, який включений до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг на підставі Рішення НКРЗІ № 7393 від 26 березня 2019 р.

Цей договір є Публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу.

Терміни, що використовуються в цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, наведені нижче. Інші терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, передбачені в чинному законодавстві України.

У цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг терміни вживаються у такому значенні:

Провайдер – суб’єкт господарювання, який фактично надає та/або має право надавати електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг.

Абонент - фізична особа, що уклала з Провайдером Договір.

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

Договір - цей публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Провайдером шляхом прийняття Абонентом пропозиції Провайдера укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.

Послуга - електронна комунікаційна послуга з доступу до мережі Інтернет (за технологією PON), яка надається Провайдером Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних планів.

Додаткові послуги - послуги Провайдера, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

Сайт Провайдера (Сайт) — сайт в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: **http://vinertelecom.ua** є офіційним засобом інформації Провайдера, на якому публікуються офіційні повідомлення для Абонентів.

Первинний платіж - платіж за організацію підключення до мережі Провайдера для надання Абоненту замовлених ним Послуг, який має сплачуватися Абонентом після укладення Договору при замовленні Абонентом відповідного набору електронних комунікаційних послуг. Розмір, порядок та строки оплати Первинного платежу визначається у Тарифних планах Провайдера.

Особистий кабінет - веб-сторінка на Сайті Провайдера, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, на цій сторінці здійснюється замовлення Абонентом конкретних Послуг та вибір Абонентом Тарифного плану на Послуги, що замовляються, зміна Тарифного плану, а також розміщуються спеціальні повідомлення Провайдера для Абонента. Адреса сторінки входу до Особистого кабінету, логін та пароль Абонента вказується у наданому Абоненту при підключенні Акту підключення Абонента.

Тарифний план - сукупність цінових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформацію, які затверджуються Провайдером самостійно, та оприлюднюються на Сайті Провайдера.

Сторона — Провайдер або Абонент в залежності від контексту.

Сторони - Провайдер та Абонент.

Приміщення Абонента - приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

Активація Послуг - виконання Провайдером дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.

Особовий рахунок - рахунок в автоматизованій системі розрахунків Провайдера, на якому фіксуються платежі Абонента та суми грошових коштів, списані з платежів Абонента в якості оплати за Послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.

Баланс особового рахунку - різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент часу, в який визначається баланс Особового рахунку. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на Особовий рахунок до моменту часу, в який визначається баланс особового рахунку; інша сума - складається із грошових коштів, списаних з Особового рахунку до моменту часу, в який визначається баланс Особового рахунку.

Щомісячний платіж - передбачена Тарифним планом абонентська (абонентна) плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послуги та/або Додаткові послуги, що надаються Провайдером протягом розрахункового періоду.

Точка демаркації - точка розмежування відповідальності Провайдера і Абонента при наданні Послуг, якою є порт на електронному комунікаційному обладнанні Провайдера.

Розрахунковий період - період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, на початку якого здійснюється списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента в розмірі всіх Щомісячних платежів, передбачених обраним(и) Абонентом Тарифним(и) планом(нами) за всі замовлені та активовані Послуги, що мають надаватись протягом такого календарного місяця. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця. Якщо перший/останній Розрахунковий період надання замовлених Абонентом та активованих Послуг не збігається з повним календарним місяцем, його тривалість визначається за правилами, встановленими цим Договором або умовами Тарифних планів.

1. Загальні положення

1.1. Цей Договір розроблений відповідно до законодавства України, зокрема нормативноправових актів у сфері електронних комунікацій, Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів», інших актів законодавства.

1.2. Цей Договір регулює відносини з приводу надання Провайдером Абонентам Послуг та Додаткових послуг.

1.3. Договір вважається погодженим та укладеним Абонентом шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених Провайдером умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг.

1.4. Укладаючи Договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Договору, Тарифних планів та всіх додатків, що є невід’ємною складовою частиною Договору.

1.5. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.

1.6. Умови Договору визначаються Провайдером самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Провайдером з обов’язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Провайдера. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п.7.2 цього Договору, протягом 7 (семи) календарних дні з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.

1.6.1. При внесенні змін до цього Договору, Провайдер розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Провайдера не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Договором встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Провайдер не зобов’язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Провайдер гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Провайдера поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

1.7. У разі, якщо чинним законодавством України встановлено норми, які суперечать умовам цього Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення чи норми чинного законодавства України.

1.8. Обов’язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Провайдера технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.

1.9. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів.

2. Права та обов’язки Сторін

2.1. Абонент зобов’язаний:

2.1.1. При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, чинного законодавства України, зокрема Закону України "Про електронні комунікації", Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 р. №295, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів.

2.1.2. Забезпечувати доступ персоналу Провайдера та його технічним представникам в Приміщення Абонента для виконання Провайдером Активації Послуг, інших своїх обов’язків, та перевірки дотримання Абонентом своїх обов’язків за Договором.

2.1.3. Систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Провайдера на Сайті Провайдера, на сторінці Особового кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Провайдера на Сайті Провайдера, на сторінці Особистого кабінету Абонента.

2.1.4. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Провайдером кабелів та виконано підключення до Послуг.

2.1.5. Для отримання Послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання.

2.1.6. Приймати необхідні заходи по захисту власного обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спама та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень Договору.

2.1.7. Своєчасно здійснювати оплату Послуг та/або Додаткових послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані.

2.1.8. Повідомляти Провайдера про відсутність Послуг, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі Провайдера або збою обладнання Провайдера.

2.1.9. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого електронного комунікаційного обладнання, Абонент зобов’язаний прийняти таке обладнання за Актом приймання-передачі і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного Тарифного плану. Абонент зобов’язується повернути Провайдеру отримане обладнання протягом 5 (п’яти) календарних дні з дня припинення дії Договору, або відшкодувати його вартість у випадку втрати або пошкодження.

2.1.10. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені цим Договором.

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

2.1.12. Не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуг, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Провайдера іншими абонентами. Абонент зобов’язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію телекомунікаційних послуг у телекомунікаційній мережі Провайдера чи нормальне функціонування мережевого устаткування Провайдера, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуг, для надання третім особам електронних комунікаційних послуг (зокрема, послуг телефонного зв’язку, передачі даних, послуг з доступу до мережі Інтернет).

2.1.13. Забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. До такої інформації, належать, зокрема, унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до сторінки Особистого кабінету та до Послуг, номер Особового рахунку Абонента. Абонент несе всі ризики, пов’язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов’язані із цим збитки, завдані йому самому, Провайдеру, іншим особам.

2.2. Абонент має право:

2.2.1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послуги, що надаються Провайдером у відповідності до умов Договору.

2.2.2. Замовляти у Провайдера будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний в умовах Тарифних планів.

2.2.3. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Провайдером, відповідно до умов Тарифних планів.

2.2.4. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

2.2.5. Письмово повідомляти Провайдера про будь-які претензії, пов’язані з отриманням Послуг.

2.2.6. Відмовитися від подальшого користування Послугами Провайдера та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором та/або умовами Тарифних планів.

2.2.7. Абонент має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

2.3. Абоненту забороняється:

2.3.1. Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.

2.3.2. Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.

2.3.3. Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів електронних комунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Провайдера.

2.3.4. Брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет.

2.3.5. Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.

2.3.6. Встановлювати обладнання та використовувати Послуги в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов’язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності.

2.3.7. Здійснювати несанкціонований доступу до Послуг.

2.3.8. Відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства.

2.3.9. Використовувати Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі.

2.3.10. Пересилати, публікувати, передавати, відтворювати та розповсюджувати будь-яким способом за допомогою Послуг програмне забезпечення та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника.

2.3.11. Використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України.

2.3.12. Використовувати Інтернет для розповсюдження непотрібної одержувачу, незапитаної інформації, спама. Зокрема, неприпустимими є наступні дії:

2.3.12.1.масова розсилка попередньо неузгоджених електронних листів (mass mailing); під масовою розсилкою розуміється як надіслання багатьом одержувачам, так і багаточисельне надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти, ICQ та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;

2.3.12.2.неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі або образливі вирази та пропозиції.

2.3.13. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, логіни, паролі, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання.

2.3.14. Фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовується в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет.

2.3.15. Використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність.

2.3.16. Здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проведення та участі в мережевих атаках та мережевому зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс здійснюється з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу.

2.4. Провайдер зобов'язаний:

2.4.1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно з затвердженими НКРЗ та ЦОВЗ граничними нормативними рівнями показників якості. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

2.4.2. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Провайдера або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного плану не потребує згоди Абонента.

2.4.3. На вимогу Абонента надавати інформацію режим роботи підприємства Провайдера, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Провайдером), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

2.4.4. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Провайдера та/або пошкодження Мережі Провайдера протягом 5 (п'ять) робочих днів з моменту отримання повідомлення від Абонента про відсутність Послуг, або повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо відновлювальні роботи неможливо провести протягом 5 (п'ять) робочих днів.

2.4.5. Замінити Абоненту модем та/або інше електронне комунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. 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 (десяти) календарних днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання.

2.4.6. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

2.4.7. Виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором та чинним законодавством України.

2.5. Провайдер має право:

2.5.1. Вносити зміни до Договору шляхом публікації змін на Сайті Провайдера і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі.

2.5.2. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги.

2.5.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цим Договором. У разі якщо Провайдер не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані Послуги. Припинення або обмеження надання Послуг може бути здійснене Провайдером без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

2.5.4. Здійснювати повне або часткове обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування електронних комунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Договором.

2.5.5. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Провайдера з Абонентом.

2.5.6. У безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.

2.5.7. Здійснювати запис телефонних розмов між Провайдером та Абонентом при зверненнях Абонента до Провайдера з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги, та на власний розсуд використовувати такі записи.

2.5.8. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента (логін) з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента на Сайті Провайдера та у Особовому кабінеті Абонента.

2.5.9. Без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.

2.5.10. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Провайдером, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою, додаткові умови підключення та користування Послугами тощо.

2.5.11. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг (білінгом). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Провайдеру при укладені та виконанні Договору.

2.5.12. Провайдер має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

3. Тарифні плани та порядок розрахунків

3.1. Тарифні плани на всі види Послуг, що надаються Провайдером, встановлюються Провайдером самостійно.

3.2. Провайдер має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, вартість, територію та строк дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

3.3. Тарифні плани та тарифи на будь-які Послуги та Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Провайдером за умови повідомлення Абонентів шляхом розміщення інформації на Сайті Провайдера не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати такої зміни або скасування.

3.4. Абоненти здійснюють оплату Послуг та Додаткових Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Провайдером способами.

3.5. Провайдер має право встановлювати розмір одиниці тарифікації Послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації може вказуватися у конкретному Тарифному плані.

3.6. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший, про що вказується в умовах Тарифних планів.

3.7. Провайдер на підставі письмової заяви Абонента має право здійснити перерахування абонентної плати (якщо таку передбачає Тарифний план), яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням Мережі Провайдера, якщо пошкодження не усунуто у строк, встановлений у п. 2.4.4 цього Договору.

3.8. Стягнення Провайдером з Абонента плати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента.

3.9. Всі оплати Абонентом за Договором здійснюються шляхом внесення Абонентом грошових коштів на свій Особовий рахунок. Грошові кошти мають бути внесені Абонентом на свій Особовий рахунок у розмірі, строки та порядку, що встановлені умовами Тарифних планів.

3.10. Зобов'язання Абонента з оплати Послуг вважається виконаним з моменту обліку Провайдером платежів Абонента на його Особовому рахунку.

3.11. Всі платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Провайдера.

3.12. Всі платежі за Договором здійснюються Абонентом в національній валюті України.

3.13. У випадку відмови Абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має право на повернення йому сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного балансу Особового рахунку на дату припинення надання Абоненту Послуг за Договором, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів або Додатками до Договору. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента, направленим або поданим особисто Провайдеру не пізніше ніж за 45 (сорок п'ять) календарних днів до дати повернення сплачених Абонентом грошових коштів. Повернення грошових коштів здійснюється у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Провайдера після спливу зазначеного вище строку особисто Абоненту, за умови пред'явлення ним свого паспорту, або належним чином уповноваженому представнику Абонента, за умови пред'явлення ним нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів.

3.14. Якщо на момент припинення надання Послуг за Договором або припинення Договору, незалежно від причини припинення, баланс Особового рахунку Абонента має від'ємне значення, то Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту припинення погасити свою заборгованість за Договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Провайдер має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

3.15. Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати замовлення Послуг у будь-який час, Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж передбачений Тарифним планом.

3.16. У випадку збільшення Щомісячних платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів, Провайдер не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Провайдера та у Особистому кабінеті Абонента, та може інформувати Абонента через засоби масової інформації або шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент у порядку, передбаченому цим Договором, не відмовився від конкретних Послуг, Тарифний(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні), або не змінив Тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший Тарифний план, то вважається, що Абонент згодний із такими змінами та після вступу змін в силу надання Абоненту таких Послуг продовжується та нарахування Щомісячних платежів за них здійснюється на змінених умовах.

4. Припинення/призупинення надання Послуг Провайдером

4.1. Провайдер має право припинити/призупинити надання Абоненту Послуги на умовах та в порядку, що передбачені цим Договором.

4.2. Провайдер має право призупинити надання Абоненту Послуг у наступних випадках:

4.2.1. при повному вичерпанні коштів на Особовому рахунку Абонента;

4.2.2. при не поповненні Абонентом свого Особового рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах;

4.2.3. у випадку недостатності на Особовому рахунку Абонента коштів, необхідних для початку нового розрахункового періоду згідно з обраним Тарифним планом;

4.2.4. у випадку проведення Провайдером Планових робіт;

4.2.5. у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Провайдера;

4.2.6. у випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, якщо після направлення Провайдером відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;

4.2.7. у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п. 2.1. цього Договору;

4.2.8. в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.

4.3. Призупинення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 4.2. цього Договору, не звільняє Абонента від обов'язку оплачувати Щомісячні платежі за такі Послуги протягом всього строку дії Договору, а так само не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).

4.4. Провайдер також має право, у разі отримання від Абонента письмового повідомлення про тимчасове призупинення надання Послуг, безкоштовно призупинити надання Абоненту Послуг:

4.4.1. для приватного сектору на строк не більше 3-х місяців протягом одного календарного року надання Послуг.

4.4.2. для багатоквартирних будинків не більше 3-х місяців протягом одного календарного року надання Послуг.

У разі тимчасового призупинення надання Послуг Абонентом більше ніж на 3 (три) місяці відповідно — вартість такої послуги встановлюється згідно з тарифами Провайдера.

Письмове повідомлення про таке тимчасове призупинення надання Послуг має бути направлене Абонентом Провайдеру не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до дати призупинення надання Послуг.

4.5. Провайдер припиняє надання Абоненту Послуг:

4.5.1. у випадку відмови Абонента від отримання Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цьому Договорі;

4.5.2. в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України.

4.6. Припинення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 4.5 цього Договору, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).

4.7. Повторне підключення Абонента до Послуг, надання яких було призупинено/припинено, здійснюється у відповідності до умов Тарифних планів.

4.8. У випадку, якщо надання Послуг було призупинено з підстав, вказаних у п.4.2.1 - 4.2.3 цього Договору, відновлення надання Послуг відбувається Провайдером після відповідного поповнення Абонентом свого Особового рахунку.

5. Відповідальність Провайдера

5.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Провайдер несе відповідальність, передбачену законодавством України і, зокрема, нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.

5.2. З урахуванням інших положень Договору, Провайдер відповідає за належне надання Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Провайдера та Абонента).

5.3. Провайдер не несе відповідальності:

5.3.1. за прямі або непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;

5.3.2. за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Провайдеру, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Провайдером для надання Послуг за Договором;

5.3.3. за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Провайдер не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;

5.3.4. за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Провайдера;

5.3.5. за забезпечення безпеки Абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг;

5.3.6. за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Провайдера;

5.3.7. за зміст інформації, що передається його електронними комунікаційними мережами;

5.3.8. за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.

5.4. Відсутність у Провайдера технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Провайдеру будь-яких претензій та позовів.

6. Відповідальність Абонента

6.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену законодавством України, зокрема нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.

6.2. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Щомісячні платежі за такі Послуги, нараховуються та стягуються Провайдером з Абонента в повному розмірі.

6.3. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов Тарифних планів.

7. Порядок припинення дії Договору

7.1. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договором та/або чинним законодавством України.

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

7.2.1. Незгоди зі зміною Провайдером Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;

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

7.2.3. Якщо Абонент попередньо оплатив Провайдеру Послуги і при цьому надав Провайдеру письмову відмову від отримання таких попередньооплачених ним Послуг та/або розірвав Договір строком до початку наступного розрахункового місяця, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Провайдер повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента. У разі, якщо письмова відмова від отримання попередньооплачених ним Послуг була надана після початку нового розрахункового місяця та розірвання Договіру припадає на поточний місяць, абонентська плата за який вже була зарахована на користь Провайдера, то така сума Абоненту не повертається.

При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума Первинного платежу та разових платежів, в жодному разі не повертається Абоненту.

7.3. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Провайдера у будь-якому з наступних випадків:

7.3.1. У разі якщо Абонент протягом 3 (трьох) місяців з моменту тимчасового призупинення чи припинення надання Послуг не поповнив свій Особовий рахунок. У такому випадку Провайдер може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а кінцеве обладнання Абонента з цієї дати може бути відключене. У разі наявності на рахунку Абонента залишку коштів, Провайдер повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента, якщо інше не встановлено умовами Тарифних планів.

7.3.2. 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 має право розірвати

Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку.

7.3.3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.2.3 цього Договору. При цьому Провайдер має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 (один) календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Провайдер може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.

7.3.4. При припиненні діяльності Провайдера з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Провайдер попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 3 (три) місяці до дати припинення.

7.3.5. З інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України.

7.4. Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.7.3 цього Договору, Провайдер повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Провайдера, у Особистому кабінеті Абонента тощо.

7.5. Після розірвання Договору Провайдер може здійснити демонтаж абонентської лінії.

8. Інші умови

8.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Провайдера з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Провайдера або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотну 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.

8.2. Суперечності між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

8.3. Абонент гарантує Провайдеру, що він володіє законними правами на Приміщення Абонента, де здійснюється підключення Послуг.

8.4. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Провайдер не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

8.5. Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень) до НКРЗ: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3.

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

8.7. У разі зміни прізвища, ім'я або по-батькові Абонента він зобов'язаний повідомити про це Провайдера протягом 20 (двадцяти) календарних днів з моменту набуття чинності таких змін шляхом звернення до відділу продажів Провайдера та/або за телефоном Контакт-центру Провайдера, що вказані на Сайті Провайдера.

8.8. Абонент у зв'язку з укладенням публічного договору надає свою згоду Провайдеру на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими Провайдеру в результаті надання електронних комунікаційних послуг на умовах публічного договору.

8.9. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Провайдером, будь-якою особою, пов'язаною з Провайдером відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних Абонентів телекомунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з Провайдером відносинами контролю).

8.10. Абонент погоджується, що Провайдер не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з Провайдером відносинами контролю або у рамках договірних відносин пов'язаних з врегулюванням заборгованості.

8.11. На підставі п.3 ст. 207 Цивільного кодексу України Сторони домовились, що Провайдер має право використовувати факсимільне відтворення підпису уповноваженої особи (далі за текстом — факсиміле) при оформленні документів, пов'язаних з виконанням Договору, які підтверджують виконання зобов'язань Сторонами за цим Договором.

Сторони погоджують наступний зразок аналогу власноручного підпису (факсиміле) уповноваженої особи Провайдера:

_____

ПІБ: Назаров Сергій Володимирович
Посада: Директор

8.12. Абонент дає свою згоду та надає Провайдеру право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі Провайдером третім особам для:

8.12.1. Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

8.12.2. Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Провайдера;

8.12.3. Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, додаткових послуг Провайдера;

8.12.4. Проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Провайдером;

8.12.5. Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

8.13. Провайдер забезпечує захист персональних даних Абонента у зв'язку з наданням загальнодоступних електронних комунікаційних послуг та які отримують електронні комунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі ТОВ «ВІНЕР ТЕЛЕКОМ ІСП».

9. Реквізити провайдера

ТОВ "ВІНЕР ТЕЛЕКОМ ІСП"
Юридична адреса: 39600, Полтавська обл., м. Кременчук, вул. Івана Мазепи, 17
Поштова адреса: 39601, Полтавська обл., м. Кременчук, а/с № 1.
Код ЄДРПОУ 42821174
UA633052990000026001011211169 в АТ КБ «Приватбанк»
Контактний телефон 0800 20 20 10 (безкоштовно з усіх операторів)

Директор ТОВ "ВІНЕР ТЕЛЕКОМ ІСП" **Назаров С.В.**