

Умови надання електронних комунікаційних/супутніх послуг

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Умови надання електронних комунікаційних та супутніх послуг (надалі-Умови) з використанням Торговельної марки **СДС** (далі – ТМ **СДС**), визначені у відповідності до приписів Закону України «Про електронні комунікації» від 16.12.2020 № 1089-IX (із змінами та доповненнями), Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII (із змінами та доповненнями), Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (із змінами та доповненнями), інших нормативно-правових актів України.

1.2. Умови регулюють відносини в сфері надання Оператором будь-яких електронних комунікаційних послуг з використанням Торговельної марки **СДС** та поширюються на всіх Споживачів (у тому числі тих, які уклали Договори до вступу в силу цих Умов) та регулюють відносини між Оператором та Споживачем, порядок укладення та припинення дії Договору про надання електронних комунікаційних послуг (далі – Договір) та/або Додатків, Додаткових угод до Договору, права та обов'язки Сторін, умови розрахунків, відповідальність Сторін тощо. У разі, якщо Договором встановлено норми, які суперечать Умовам, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення Договору.

1.3. Положення Умов визначаються Оператором самостійно у відповідності до чинного законодавства України. Умови, зміни та доповнення до них затверджуються Оператором, доводяться до відома Споживачів шляхом розміщення на Веб-сайті. У разі незгоди Споживача зі змінами, внесеними до Умов, такий Споживач зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи мав можливість дізнатися про зміну Умов. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Споживача з внесеними до Умов змінами.

1.4. Умови вступають в силу з моменту їх оприлюднення на Веб-сайті Оператора і діють до їх скасування Оператором. Умови поширюють свою дію на відносини в сфері отримання усіма Споживачами будь-яких послуг Оператора незалежно від наявності у Договорі посилання на Умови. До Споживачів, з якими Договори були укладені до моменту вступу в силу Умов, Умови застосовуються у тій частині, що не суперечить умовам Договору.

1.5. Положення цих Умов є складовою частиною укладеного між Оператором та Споживачем Договору незалежно від його форми (письмової або усної), виду та порядку укладення. Підпис Споживача в Договорі або укладання Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Споживача з цими Умовами, Тарифами на Послуги та свідчить про взяття Споживачем зобов'язань щодо виконання умов укладеного Договору та цих Умов.

1.6. Оператор декларує, що за відповідним рішенням НКЕК (номер і дата рішення визначені нижче за текстом) його внесено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цих Умовах терміни вживаються у такому значенні:

Договір – Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг, в тому числі послуг з доступу до мережі Інтернет, та супутніх послуг з використанням ТМ **СДС**.

Додаткові послуги – послуги Оператора або Контент-партнера, пов'язані технологічно з послугами доступу до мережі Інтернет та іншими електронними комунікаційними послугами, які не входять до замовленого Споживачем Тарифного плану та замовляються Споживачем окремо у порядку, встановленому для відповідної Додаткової послуги.

Електронна комунікаційна мережа Оператора – сукупність технічних засобів електронних комунікацій та споруд зв'язку Оператора та/або його контент - партнерів, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Споживачам Послуг.

Зона покриття – територія, на якій засоби електронної комунікаційної мережі Оператора забезпечують можливість користуватися Послугами.

Інтернет – всесвітня інформаційна система загального доступу, що є сукупністю електронних комунікаційних мереж та засобів для накопичення, обробки, зберігання та передавання даних, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

Інтернет-сайт (Веб-сайт) – Інтернет-ресурс Оператора з доменною адресою: <https://cdc.ua/>

IP- адреса Споживача - виділена фіксована IP-адреса Споживача, що використовується для передавання даних Споживачем через Електронну комунікаційну мережу Оператора.

Кінцеве обладнання – обладнання Споживача (комп'ютер, модем тощо), необхідне для отримання Послуг та призначене для з'єднання з пунктом закінчення електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг, в тому числі з доступу до Інтернет. Кінцеве обладнання Споживача повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в електронних комунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

Контент-партнер – суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Оператором надає Додаткові послуги Споживачам в мережі Оператора, оплату за які може здійснити як Споживач зі свого особового рахунку, так і Оператор .

Мережевий ідентифікатор Споживача – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню Споживача в електронній комунікаційній мережі/Інтернеті.

Оператор електронних комунікацій (оператор) - суб'єкт господарювання, який володіє, здійснює експлуатацію та управління електронними комунікаційними мережами та/або пов'язаними засобами або не володіє власною мережею, а використовує електронну комунікаційну мережу іншого оператора, не здійснює діяльність з технічного обслуговування та експлуатації електронної комунікаційної мережі:

Операторами за цим публічним договором є:

1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СДС-СХІД» (Оператор), відповідно до витягу НКЕК від 20.02.2023 внесено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за №2777, реєстрація повідомлення 14.02.2023, який використовує для забезпечення Послуг власну електронну комунікаційну мережу та обслуговує її;

2. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІСП СДС-ГРУП» (Оператор), відповідно до витягу НКЕК від 20.02.2023 внесено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за №2776, реєстрація повідомлення 14.02.2023, який для забезпечення Послуг використовує на договірних підставах послуги та електронну комунікаційну мережу іншого оператора, не здійснює діяльність з технічного обслуговування та експлуатації електронної комунікаційної мережі;

Оптичний абонентський термінал (ONU) – компактний пристрій на стороні абонента в мережі GPON/GPON, що приймає оптичний сигнал від оператора (провайдера) і перетворює його в сигнал, який передається по кабелю Ethernet.

Оптичний медіаконвертер – компактний пристрій на стороні абонента, що перетворює середовище поширення сигналу з одного типу в інший за допомогою оптичного кабелю.

Особистий кабінет – веб-сторінка на Інтернет-сайті для керування Послугами, що містить інформацію про обсяг та вартість отриманих Споживачем Послуг та іншу інформацію. Доступ до Особистого кабінету Споживача здійснює за допомогою ідентифікаторів доступу (логін, пароль), відповідальність за збереження яких покладається на абонента.

Особовий рахунок – унікальний номер в автоматизованій системі розрахунків Оператора (Провайдера), де обліковуються кошти, сплачені Споживачем за отримання Послуг.

Партнер - суб'єкт господарювання, який на підставі партнерського договору з Оператором надає Оператору та на підставі цього публічного договору надає Споживачам Супутні невід'ємні послуги, що забезпечують належну комплексну якість та зручність користування замовленою Споживачем Послугою, вартість яких включена до замовленого Споживачем тарифного плану/тарифу, оплату за які може здійснити як Споживач зі свого особового рахунку, так і Оператор.

Партнерами за цим публічним договором є:

1. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ КОТЛЯРОВ ЯРОСЛАВ ЄВГЕНОВИЧ, РНОКПП 2961112734, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 04.03.2008 за номером 22770000000007751;

2. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ ЄРМАКОВ СЕРГІЙ МИКОЛАЙОВИЧ, РНОКПП 2629505491, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 02.04.2019 за номером 22770000000031944;

3. ФІЗИЧНА ОСОБА - ПІДПРИЄМЕЦЬ ПОНОМАРЕНКО ВІТАЛІЙ ЛЕОНІДОВИЧ, РНОКПП 2759807612, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 29.05.2013 за номером 22770000000012831;

4. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ ТКАЧУК ОЛЬГА ОЛЕКСАНДРІВНА, РНОКПП 2644710227, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 20.03.2014 за номером 22770000000027811;

5. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ КУШНАРЬОВА ІРИНА АНАТОЛІЇВНА, РНОКПП 2889704082, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 07.10.2023 за номером 2010350000000422275;

6. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ ПАХОМОВА СВІТЛАНА АНАТОЛІЇВНА, РНОКПП 2889704082, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 01.08.2018 за номером 2 277 000 0000 030961.

Послуга з доступу до Інтернет (Послуга) – забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання Споживача з Інтернетом шляхом підключення до порту вузла Інтернет за допомогою IP-адреси Споживача.

Правила – встановлені Оператором правила надання послуги, розміщені на Інтернет-сайті.

Припинення дії Договору – припинення прав та обов'язків сторін по Договору щодо надання та отримання Послуг в порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Умовами.

Розрахунковий період – період в межах одного календарного місяця, протягом якого Сторони здійснювали виконання цього договору.

Спам – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) отримувача таких повідомлень умисно масово надсилаються на його адресу електронної пошти або кінцеве обладнання, крім повідомлень Оператора щодо надання послуг.

Споживач – фізична особа, що не є суб'єктом підприємницької діяльності та самозайнятою особою, юридична особа, фізична особа-підприємець, самозайнята особа, яка належним чином прийняла (акцептувала) запропоновані умови та, відповідно, уклала з Оператором Договір про надання електронних комунікаційних та супутніх послуг у будь-якій формі, передбаченій законодавством України.

Супутні послуги – послуги від Партнерів, які є невід'ємними від основної послуги, що надаються Оператору на підставі партнерських договорів та Споживачам на підставі публічного договору, які комплексно забезпечують належну якість та максимальну зручність користування замовленою Споживачем Послугою, вартість яких включена до замовленого Споживачем тарифного плану/тарифу, оплату за які може здійснити як Споживач зі свого особового рахунку, так і Оператор.

Супутніми послугами за цим публічним договором є:
оброблення даних, розміщення інформації на веб-вузлах і пов'язана з ними діяльність (послуги з пошуку та розміщення програмних додатків, послуги з налаштування програмного забезпечення, послуги з інсталяції програмного забезпечення тощо);

послуги у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем (технічне зовнішнє енергозабезпечення засобів електронних комунікацій Оператора в період локальних аварійних ситуацій та під час системних аварій в енергосистемі, що супроводжуються масовим відключенням споживачів (блекаутів) для стабілізації можливості Споживачам належно користуватися замовленою Послугою тощо);

надання інших інформаційних послуг (робота служби технічної підтримки Споживачів та пов'язані з нею сервіси/послуги);

консультування з питань інформатизації (робота стаціонарних центрів обслуговування споживачів та пов'язані з нею сервіси/послуги);

послуги комунікації з веб-порталами (програмне та інформаційне обслуговування особистих кабінетів Споживачів, підбір IP – адрес, робота з інформацією на веб-вузлах, діяльність із надання інфраструктури для розміщення (хостингу), сервіси, в тому числі, з наданням засобів для пошуку в мережі Інтернет тощо);

надання комбінованих адміністративних послуг (документальна та інші форми обслуговування Споживачів, в тому числі аналіз, розрахунки та відтворення в особистих кабінетах Споживачів фінансового балансу за замовлену Послугу тощо).

Перелік супутніх послуг не є вичерпним та може бути змінений/доповнений за рішенням Оператора для покращення якості/рівня Послуги або в умовах беззастережної необхідності.

Тариф – встановлений Оператором розмір оплати за кожен окрему Послугу.

Тарифний план – сукупність пропозицій, запропонованих Споживачу Оператором та Партнерами щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг.

Тимчасове припинення надання послуг – припинення Оператором надання Споживачу Послуги (послуг) на період та у випадках, встановлених законодавством та/або договором, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання.

Точка з'єднання – зона розмежування відповідальності Оператора та Споживача.

Трафік – потік інформації, що передається мережею або каналом зв'язку.

Терміни, що не визначені в цих Умовах, використовуються у значенні, передбаченому чинним законодавством України.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА

3.1. Споживач має право:

3.1.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються Оператором, отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до Договору, цих Умов, Тарифів і вимог чинного законодавства України з урахуванням технічних особливостей Кінцевого обладнання Споживача та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам електронної комунікаційної мережі Оператора.

3.1.2. Отримувати від Оператора інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, вартість та інші відомості про надані/спожиті Послуги, чи будь яку іншу інформацію стосовно взаємовідносин Оператора та Споживача щодо надання Послуг.

3.1.3. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати перелік Послуг або обраний Тарифний план, якщо це не суперечить умовам Договору, Додатків та Додаткових угод до Договору, на підставі власної заяви та умов Договору і при наявності технічних можливостей Оператора.

3.1.4. У випадку відсутності заборгованості за надані Оператором Послуги отримувати від Оператора невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг (крім сум одноразових платежів, внесених Споживачем при підключенні та внесених Споживачем сум обов'язкових платежів, передбачених Тарифами) у випадках та в порядку, визначених Договором, цими Умовами та у відповідності до вимог чинного законодавства України.

3.1.5. Тимчасово припинити отримання Послуг за власним бажанням у випадках і порядку, передбаченому укладеним Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору та цими Умовами.

3.1.6. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору та цими Умовами, письмово попередивши про це Оператора. При цьому Споживач при подачі заяви зобов'язаний оплатити заборгованість, яка існує на день подання заяви про розірвання договору та вартість замовлених послуг у місяці, в якому подається заява про відмову від користування Послугами.

3.1.7. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у куточках Споживачів у центрах обслуговування споживачів Оператора, а також з документами, що підтверджують повноваження представника Оператора, який їх представляє.

3.1.8. Споживач має право на захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством України.

3.1.9. Споживач має право на переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством. Переоформлення Договору на інших осіб здійснюється виключно за згодою Оператора.

3.1.10. Споживачі мають інші права, визначені законодавчими актами та нормативними документами України у сфері електронних комунікацій.

3.2. Споживач зобов'язаний:

3.2.1. Ознайомитись з Договором, Додатками та Додатковими угодами до Договору, умовами надання обраних Послуг, цими Умовами, дотримуватися та виконувати їх вимоги, а також вимоги Закону України «Про електронні комунікації», інших законодавчих актів та нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

- 3.2.2. Своєчасно оплачувати надані Послуги, відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, Умовами та Тарифами.
- 3.2.3. Повідомляти Оператору протягом місяця з моменту виникнення будь-яких змін своїх реквізитів із наданням нових даних, втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, що пов'язана із отриманням Послуг.
- 3.2.4. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації електронної комунікаційної мережі Оператора, підтримці цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг іншим Споживачам.
- 3.2.5. Не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 3.2.6. Якщо Споживач передав своє Кінцеве обладнання без згоди Оператора у користування третім особам, відповідальним за користування Послугами та за своєчасну оплату послуг залишається Споживач.
- 3.2.7. Не вчиняти будь-які дії (зокрема підключення до мережі будь-якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування електронних комунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для Операторів електронних комунікацій, так і для інших Споживачів.
- 3.2.8. Використовувати для підключення до мережі Оператора Кінцеве обладнання, що відповідає вимогам нормативно - правових документів у сфері електронних комунікацій та має документ про підтвердження відповідності.
- 3.2.9. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.
- 3.2.10. Не допускати використання на комерційній основі можливостей електронної комунікаційної мережі Оператора, а також Кінцевого обладнання для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.
- 3.2.11. Не вчиняти, а також не допускати вчинення іншими особами будь-яких дій, які заважають роботі інших Споживачів або нормальному функціонуванню обладнання Оператора, використовуючи Послуги або інші технологічні можливості електронної комунікаційної мережі Оператора або Кінцевого обладнання.
- 3.2.12. Не розсилати та не розповсюджувати Спам.
- 3.2.13. Дбайливо ставитися до абонентського відгалуження та не допускати його (відгалуження) пошкодження в межах приміщення Споживача.
- 3.2.14. Зберігати документи, що пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.
- 3.2.15. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

4.1. Оператор має право:

- 4.1.1. Самостійно визначати перелік Послуг, в тому числі Додаткових, що надаються Споживачам.
- 4.1.2. Самостійно встановлювати та в односторонньому порядку змінювати Тарифи на електронні комунікаційні Послуги (крім Тарифів, які згідно із Законом підлягають державному регулюванню).
- 4.1.3. Змінювати Зони покриття Електронною комунікаційною мережею Оператора без попередження Споживачів.
- 4.1.4. Скорочувати перелік Послуг, тимчасово припиняти або припиняти надання Послуг у разі порушення Споживачем вимог цих Умов, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.
- 4.1.5. Відключати у порядку, встановленому чинним законодавством України, Кінцеве обладнання Споживача:
- на підставі рішення суду, якщо таке обладнання використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці;
 - у разі відсутності виданого в порядку, встановленому законодавством, документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій;

- в інших випадках, встановлених законодавством України, у тому числі, якщо Споживач використовує Кінцеве обладнання з порушенням вимог законодавства щодо експлуатації такого Кінцевого обладнання.

Цим пунктом та пунктами 3.2.5, 3.2.10 цих Умов Споживач попереджений про необхідність використання Кінцевого обладнання, що відповідає вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, про заборону використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій та про можливість відключення його Кінцевого обладнання у випадках, визначених цими Умовами та нормами чинного законодавства України.

4.1.6. Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні мережі у визначені законодавством терміни.

4.1.7. Змінювати безоплатно та без згоди Споживача IP – адресу Споживача з технічних причин.

4.1.8. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадках, передбачених цими Умовами та нормами чинного законодавства України.

4.1.9. Оператор має інші права, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

4.2. Оператор зобов'язаний:

4.2.1. Надавати Споживачу Послуги відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, інших нормативних документів у сфері електронних комунікацій та згідно з умовами затверджених Оператором Тарифів, цих Умов, укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до нього.

4.2.2. Надавати Послуги у межах Зони покриття, визначеної Оператором.

4.2.3. Надавати Споживачу інформацію про Тарифи, Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому законодавством України. Інформувати Споживача про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами, інформацію.

4.2.4. Попереджати Споживача про скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених Договором, Додатковими угодами до нього, цими Умовами та нормами чинного законодавства України.

4.2.5. На підставі письмової заяви Споживача припинити надання йому Послуг.

4.2.6. Повідомляти Споживача про зміну реквізитів Оператора.

4.2.7. Інформувати Споживача про виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання Послуг, не пізніше ніж за десять робочих днів до початку виконання таких робіт, шляхом розміщення інформації в засобах масової інформації та/або у куточках Споживачів у центрах обслуговування споживачів Оператора та/або на Веб-сайті та/або через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству України.

4.2.8. Оприлюднювати інформацію щодо впровадження нових Послуг, впровадження Тарифів на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження через засоби масової інформації та/або у куточках Споживачів у центрах обслуговування споживачів Оператора та/або на Веб-сайті та/або через довідково - інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству України.

4.2.9. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 календарних днів до зміни, в засобах масової інформації та/або на офіційному Веб-сайті змінені Тарифи, тарифні плани та повідомляти Споживачеві про зміну тарифів, тарифних планів на послуги, що йому надаються.

4.2.10. Розглядати письмові заяви Споживачів, скарги та пропозиції в порядку і терміни, передбачені законодавством України.

4.2.11. Забезпечувати збереження відомостей про Споживача, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст і несе відповідальність за їх схоронність, за винятком випадків, передбачених умовами укладеного Договору, цими Умовами та законодавством України.

4.2.12. У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це Споживача не пізніше, ніж за три місяці до такого припинення.

4.2.13. Усувати пошкодження Електронної комунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг в строки, визначені Договором та іншими державними регуляторами.

4.2.14. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

5. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ І ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ТА СУПУТНИХ ПОСЛУГ

5.1. Послуги надаються на підставі укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до нього та оплати замовлених Споживачем Послуг.

5.2. Договір укладається в такій формі, що не суперечать законодавству України. Договір вважається укладеним також і в тому випадку, коли дії Сторін свідчать про їх намір щодо користування Послугами.

5.3. Фактичне отримання Споживачем тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Споживачем.

5.4. Договір укладається на строк з чітко зазначеною датою припинення або до настання певної події. Якщо інше не передбачено умовами Договору, Додатками, Додатковими угодами до нього та цими Умовами, строк дії Договору, укладеного в будь-якій формі, встановлюється до настання події – отримання однією із Сторін письмової заяви/повідомлення про припинення дії Договору та/або про відмову від отримання Послуг.

У випадку отримання Оператором заяви Споживача про припинення дії Договору, дія Договору, Додатку, Додаткової угоди до нього вважається припиненою з моменту фактичного припинення надання Послуг, яке Оператор проводить протягом 7 календарних днів з дня отримання такої заяви, якщо більший строк не зазначений в заяві.

5.5. Договір, Додаток та Додаткова угода до Договору укладаються одночасно із обранням певного Тарифного плану, який передбачає перелік Послуг. Договір, Додаток, Додаткова угода до Договору набувають чинності після їх підписання (прийняття) Сторонами (уповноваженими представниками), якщо інше не визначено Договором або Тарифами.

5.6. Для укладення Договору, Додатку та/або Додаткової угоди до Договору Споживач за власним бажанням може звернутись до місць продажу Послуг, надавши про себе необхідну інформацію та відповідний пакет документів:

5.6.1. Фізичні особи:

- громадянин України, який досяг 18 років, надає паспорт громадянина України або інший документ, визначений законодавством, що підтверджує його особу;
- картку платника податків (довідку про присвоєння ідентифікаційного номера) або документи альтернативного обліку фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційного номера);
- іноземний громадянин надає національний паспорт (або документ, що посвідчує особу) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетинання кордону України та інші документи, пов'язані із посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);
- особа, яка укладає Договір від імені Споживача, повинна надати оригінал нотаріально оформленої довіреності на укладення такого виду Договору, оригінал свого паспорту, копію паспорта Споживача.

5.6.2. Юридичні особи, фізичні особи-підприємці, самозайняті особи:

- виписка або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань або витяг із торгового, судового чи комерційного реєстру для юридичних осіб – нерезидентів України;
- довідка про взяття на облік в органах Державної податкової служби;
- свідоцтво про реєстрацію платника податку на додану вартість (або свідоцтво платника єдиного податку);
- відомості про банківські реквізити;
- документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчена копія рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності або оригінал довіреності із зазначенням паспортних даних обох осіб, терміном дії такої довіреності) та паспорт громадянина України чи паспорт громадянина іноземної держави;
- представництво, філія та інші відокремлені підрозділи мають надавати довідки про внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських

формувань, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де має бути вказано право керівника такого суб'єкта на укладення такого виду договору, та пред'являється довіреність головного підприємства на право укладення договору;

5.7. Як фізичні, так і юридичні особи, повинні надати інформацію про фактичну адресу проживання/місцезнаходження з метою своєчасного отримування рахунків за надані Послуги, номер контактної телефону та іншу контактну інформацію для можливості зв'язку з ним у разі необхідності.

Всі документи, передбачені для надання Споживачами при укладенні Договору, надаються в оригіналі для пересвідчення представником Оператора в їх справжності та зняття відповідних копій. У разі неможливості надання оригіналів, надаються належним чином засвідчені копії.

5.8. **Оператор має право** відмовити Споживачу в укладанні Договору у наступних випадках:

5.8.1. Оператор не має технічної можливості забезпечення доступу до своєї електронної комунікаційної мережі в зазначених Споживачем місцях.

5.8.2. Споживач не надає необхідних Оператору для укладення Договору документів, передбачених цими Умовами та іншими актами законодавства України.

5.8.3. Споживач має заборгованість перед Оператором за раніше надані Послуги, що належним чином підтверджено документально або при наявності відомостей про неодноразове порушення договірних зобов'язань перед Оператором.

5.8.4. Кінцеве обладнання Споживача не відповідає вимогам, встановленим нормативними документами в сфері електронних комунікацій.

5.8.5. Споживачу не виповнилося 18 років чи Споживач визнаний недієздатним або обмежено дієздатним.

5.9. Після підписання документів у випадку їх письмового оформлення перший примірник Договору з усіма Додатками та Додатковими угодами залишається на зберіганні в Оператора, а другий примірник передається Споживачу.

5.10. Жодна зі Сторін Договору не має право передавати свої права та зобов'язання за Договором третім особам без згоди на це іншої Сторони, крім випадків односторонньої зміни умов Договору чи відмови від Договору, якщо право такої зміни або відмови врегульовано Сторонами в Договорі та Умовах.

5.11. Обставини непереборної сили (форс-мажор).

5.11.1 Сторони не несуть відповідальності за невиконання чи неналежне виконання договірних зобов'язань внаслідок дії обставин непереборної сили, включаючи, але не обмежуючись: пожежа, повінь, ураган, інші стихійні лиха тощо, воєнні дії, викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд ліній телекомунікацій, що використовуються Оператором тощо, а також рішення та дії органів державної влади та місцевого самоврядування, що перешкоджають виконанню Договору.

6. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ

6.1. **Додаткові послуги (загальні положення):**

6.1.1. Додаткові послуги надаються за заявою Споживача за додаткову плату, якщо інше не передбачено Договором, Додатком, Додатковою угодою до нього та Тарифами.

6.1.2. Заява на замовлення/відмову від Додаткових послуг приймається лише після ідентифікації Споживача.

6.1.3. Перелік додаткових Послуг визначається технічними можливостями обладнання Оператора. Інформацію про зміни в умовах надання Додаткових послуг, Тарифів на них, Оператор (Провайдер) оприлюднює в засобах масової інформації та/або у куточках Споживачів у центрах обслуговування споживачів Оператора та/або на Веб-сайті та/або через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить законодавству України, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження.

6.1.4. Кожний вид платних Додаткових послуг зазначається в рахунку окремо.

6.1.5. Умови надання Додаткових послуг визначаються Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору, цими Умовами та Тарифами.

6.2. **Доступ до Інтернет:**

6.2.1. Споживач має право обрати та замовити послугу з доступу до Інтернет, яка надається Оператором. Для отримання послуги з доступу до Інтернет Споживачем застосовується Кінцеве

обладнання. Послугу з доступу до мережі Інтернет Оператором надається за допомогою Кінцевого обладнання Споживача.

6.2.2. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його мережами.

6.2.3. Максимально можлива швидкість доступу до мережі Інтернет у стандартному форматі Послуги становить до 100 Мбіт/с. В індивідуальних випадках, по замовленню Споживача швидкість доступу до мережі Інтернет може становити понад 100Мбіт/с, що додатково визначається умовами Тарифного плану. Протягом сеансу зв'язку швидкість з'єднання може змінюватись в залежності від рівня завантаження електронної комунікаційної мережі.

6.2.4. Оператор має право припинити надання Споживачу послугу з доступу до мережі Інтернет у разі порушення вимог цих Умов або умов укладеного Договору.

6.2.5. Оператор залишає за собою право залучати для здійснення своїх обов'язків стосовно надання послуги з доступу до мережі Інтернет третіх осіб на підставі укладених договорів.

6.2.6. Оператор надає Споживачу інформацію щодо якості, вартості та порядку надання послуг з доступу до мережі Інтернет.

6.2.7. Споживач зобов'язаний вживати заходів щодо недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами.

6.2.8. Споживач не повинен вчиняти сам, а також не допускати вчинення будь-яких дій іншими особами, які заважають роботі інших Споживачів в мережі Інтернет, або нормальному функціонуванню обладнання Оператора, таких як:

6.2.8.1. масове розсилання (mass mailing) попередньо не погоджених з одержувачами електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру (Спам);

6.2.8.2. розсилання електронних листів, які містять брутальні або образливі вислови та пропозиції;

6.2.8.3. здійснення такого конфігурування власних інформаційних ресурсів, при якому стає можливим їх зловмисне використання іншими особами, тощо. Перелік дій не є вичерпним.

6.2.9. Споживачу не дозволено здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь в мережевих атаках та мережевому взломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з безпосереднього дозволу власника та адміністратора цього ресурсу.

В тому числі забороняється:

6.2.9.1. вчиняти дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів мережі Інтернет (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать Споживачу та передавати комп'ютерам або обладнанню мережі Інтернет інформацію, яка створює «паразитне» навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжкові ділянки мережі, в об'ємах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки пов'язаності мереж та доступності окремих її елементів;

6.2.9.2. вчиняти дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу, в тому числі привілейованого, до ресурсів мережі Інтернет (комп'ютеру, будь-якому іншому обладнанню або інформаційному ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення чи модифікація програмного забезпечення або даних, що не належать Споживачу, без погодження з власниками та адміністраторами цього інформаційного ресурсу.

6.2.10. При використанні інформаційних ресурсів мережі Інтернет **Споживачу забороняється:**

6.2.10.1. порушувати особливі правила використання, встановлені власником для окремого інформаційного ресурсу мережі Інтернет. У випадку незгоди з такими правилами Споживач зобов'язаний терміново відмовитись від використання зазначеного інформаційного ресурсу;

6.2.10.2. використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, номери телефонів тощо) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили Споживача на таке використання;

6.2.10.3. фальсифікувати IP-адреси, а також адреси, що використовуються в інших мережевих протоколах, при передаванні даних в мережу Інтернет.

6.2.11. Споживач не повинен здійснювати спроби отримання послуг з наміром уникнути оплати за їх використання.

6.2.12. Споживач несе повну відповідальність за зберігання та використання даних свого облікового запису (логінів та паролів) у разі його наявності.

6.2.13. Оператор не несе відповідальності за належне функціонування та доступність певних сегментів мережі Інтернет, які знаходяться поза сферою контролю з боку Оператора.

6.2.14. Оператор не контролює і не несе відповідальності за дотримання прав, точність, повноту і придатність інформації, якість і функції товарів та послуг, наданих Споживачу через мережу Інтернет іншими особами.

6.2.15. За жодних обставин Оператор не несе відповідальності за прямий або непрямий збиток, заподіяний Споживачу або іншій особі при використанні або неможливості використання Послуг. Оператор також звільняється від відповідальності за прямий або непрямий збиток, нанесений Споживачу в силу його залежності від товарів, послуг та інформації, замовлених через мережу Інтернет, зокрема, за допомогою Послуг або нанесений у результаті помилок, пропусків, перерв у роботі, видалення файлів, дефектів, затримок у роботі або передачі даних, або зміни функцій.

6.2.16. Оператор звільняється від відповідальності за недоставлення поштових повідомлень до або від Споживача в разі, коли причиною недоставлення є занесення поштового серверу Оператора або IP-адреси Споживача до чорного списку (Black List) з вини Споживача.

6.2.17. Оператор не має ніякого впливу на тих фізичних та юридичних осіб, які формують чорні списки (Black Lists) і не бере участі в вирішенні конфліктних питань та суперечок між Споживачем та вказаними особами.

6.2.18. Оператор залишає за собою право цілком або частково видалити або відмовити у пересиланні будь-якої інформації та матеріалів, якщо вони тим чи іншим чином пов'язані з вчиненням Споживачем будь-яких протиправних дій, зазначених п.п. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов.

6.2.19. У тому випадку, коли Оператор виявить самостійно або отримає від інших користувачів мережі Інтернет скарги чи повідомлення про здійснення Споживачем будь-яких дій, перелічених у п.п. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов, Оператор надсилає електронною поштою (або іншим способом) Споживачу повідомлення з вимогою негайного вжиття заходів щодо припинення дій, визначених у п.п. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов.

6.2.20. Оператор має право скоротити (не надавати) Споживачу послугу з доступу до Інтернет у випадках:

6.2.20.1. невжиття (зволікання, неефективного вжиття або відмови від вжиття) Споживачем заходів щодо припинення дій, визначених у п.п. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов;

6.2.20.2. якщо будь-яка з дій, зазначених у п.п. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов, призвела або може призвести до значного погіршення якості надання Послуг, відмови у наданні Послуг або поставити під загрозу безпеку мережі Оператора.

6.2.21. Наведені або аналогічні норми застосовуються по відношенню до всіх доступних мережевих ресурсів, якщо завчасно не відомі правила, які встановлено власниками даних ресурсів самостійно.

6.2.22. Наведені норми, які регламентують правила поведінки в мережі Інтернет, обов'язкові для всіх, без виключення Споживачів.

7. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА НАДАНІ ПОСЛУГИ

7.1. Послуги надаються за встановленими Оператором Тарифами (Тарифними планами).

7.2. Розрахунки за Послуги здійснюються на умовах Попередньої оплати, якщо інше не встановлене Тарифами, Договором, Додатками та Додатковими угодами до нього.

7.3. Щомісячний обов'язковий платіж в межах обраного Тарифного плану за Розрахунковий період нараховується Оператором та сплачується Споживачем у терміни, передбачені Договором та Умовами. Одноразові платежі, якщо вони передбачені Договором та Тарифами, сплачуються Споживачем у терміни, передбачені Договором.

7.4. Споживач оплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначеному чинним законодавством України.

7.5. При припиненні дії Договору платіж за підключення та з'єднання та інші одноразові платежі поверненню не підлягають.

7.6. Невикористані кошти в межах щомісячного обов'язкового платежу перенесенню на наступний розрахунковий період або поверненню Споживачу у разі припинення дії Договору не підлягають, якщо інше не встановлено Тарифами, Договором, Додатковими угодами.

7.7. Оплата Споживачем Послуг може здійснюватись на підставі виставлених Оператором рахунків (або без таких), шляхом перерахування коштів на рахунок Оператора/Партнерів або у інший спосіб, не заборонений законодавством та передбачений умовами укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до нього. У разі використання Споживачем безготівкової системи оплати за Послуги, він зобов'язаний у платіжному дорученні (в призначенні платежу) вказати прізвище, ім'я та по-батькові (назву юридичної особи), номер та дату укладеного Договору, свій Особовий рахунок, що необхідно для повної ідентифікації Споживача.

7.8. Оператор, якщо інше не передбачено умовами Договору, Додатками та/або Додатковими угодами до нього, щомісяця надсилає Споживачу рахунок за поточний Розрахунковий період, який

Споживач повинен сплатити в терміни, передбачені Договором. Неотримання рахунку не звільняє Споживача від зобов'язань щодо оплати Послуг. Оператор не несе відповідальності за недоставку або за несвоєчасну доставку рахунку. У разі неотримання рахунку Споживач повинен звернутися до Оператора за телефонами, визначеними в пункті 12 цих Умов, для отримання інформації про належну до сплати суму.

7.9. Тимчасове припинення надання Послуг, скорочення переліку Послуг та/або припинення надання Послуг не звільняє Споживача від обов'язку оплати Послуг відповідно до Договору, діючих на момент оплати Тарифів та Умов.

7.10. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг підлягає оплаті Споживачем в повному обсязі, але не менше щомісячного обов'язкового платежу за Розрахунковий період, в якому відбулось припинення надання Послуг.

7.11. У разі несплати отриманих Послуг у встановлений строк Споживачу надсилається повідомлення про кінцевий строк оплати. Оператор має право скоротити перелік Послуг або тимчасово припинити надання Послуг відповідно до вимог чинного законодавства України, цих Умов.

7.12. Якщо протягом 10 (десяти) календарних днів після закінчення кінцевого строку для оплати заборгованості за надані Послуги не надійшло підтвердження про оплату, Оператор має право припинити дію Договору та надання Послуг.

7.13. Припинення дії Договору не звільняє Споживача від сплати боргу, штрафних санкцій та пені, індексу інфляції та відсотків у відповідності до Договору та законодавства.

7.14. У випадках скорочення переліку Послуг, в тому числі з підстав, передбачених п. 6.2.20. цих Умов або тимчасового припинення надання Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Споживача, щомісячний обов'язковий платіж сплачується у повному обсязі.

7.15. Кількість та вартість Послуг, наданих Споживачу в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників засобів Оператора.

7.16. Кожному Споживачу відкривається один Особовий рахунок, за яким ведеться облік розрахунків за надані Послуги, якщо інше не передбачено Договором.

7.17. При зміні за бажанням Споживача Тарифного плану, така зміна застосовується з початку наступного Розрахункового періоду, якщо Сторонами не погоджено інше. Вартість зміни Тарифного плану визначається Тарифами Оператора.

8. ПОРЯДОК СКОРОЧЕННЯ ПЕРЕЛІКУ ПОСЛУГ ТА ТИМЧАСОВОГО ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

8.1. Скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи Оператора у відповідності до умов, визначених чинним законодавством України, укладеним Договором та/або Додатковою угодою, цими Умовами або за письмовою заявою Споживача.

8.2. Оператор має право скоротити перелік Послуг, які надаються Оператором, з власної ініціативи якщо:

8.2.1. Споживач з будь-яких причин, в тому числі з причини неотримання рахунків, не оплачує замовлені послуги в визначений термін у відповідності з умовами укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до Договору, та/або не має на своєму Особовому рахунку коштів;

8.2.2. Споживач має заборгованість перед Оператором за надані електронні комунікаційні Послуги;

8.2.3. Споживач використовує на комерційній основі Кінцеве обладнання для надання електронних комунікаційних послуг третім особам;

8.2.4. Споживач має заборгованість перед Оператором за раніше укладеним з ним або від його імені Договором про надання електронних комунікаційних послуг чи є обґрунтовані сумніви у платоспроможності Споживача (наприклад, стосовно Споживача розпочато процедуру банкрутства чи на банківський рахунок та майно Споживача накладено арешт тощо);

8.2.5. Споживач порушив ці Умови та/або умови укладеного Договору, Додатку та/або Додаткової угоди до нього;

8.2.6. особа, що підписала Договір, Додаток та/або Додаткову угоду до Договору, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору Оператору не було повідомлено;

8.2.7. за заявою Споживача або повідомленням правоохоронних органів Оператору стало відомо про факт втрати або незаконного позбавлення Споживача Кінцевого обладнання, яке останнім використовувалося;

- 8.2.8. Споживач здійснює надсилання Спаму;
- 8.2.9. Споживач невірно вказав свої реквізити чи не повідомив про їх зміну в строки, передбачені цими Умовами та/або Договором. У тому числі, якщо рахунок Споживача повернено Оператору з позначкою, що Споживач за даною адресою відсутній, переїхав, відмовляється від прийому поштових відправлень тощо;
- 8.2.10. Споживач використовував мережу Оператора для дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян та суб'єктів господарювання або викликають їхні скарги, чи таких, що могли привести або приводять до зниження якості Послуг.
- 8.3. Оператор має право скоротити перелік Послуг, які надаються Оператором також і в інших випадках, передбачених Договором та/або Додатковою угодою до нього, цими Умовами або чинним законодавством України.
- 8.4. Оператор має право тимчасово припинити надання Послуг з власної ініціативи в разі:
- 8.4.1. наявності у Споживача заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені в Договорі, відповідно до законодавства, а також закінчення коштів на Особовому рахунку відповідно до законодавства та Договору;
- 8.4.2. виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливорює надання Послуг;
- 8.4.3. виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства України;
- 8.4.4. виявлення несанкціонованого втручання Споживача в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж Оператора;
- 8.4.5. встановлення факту розсилання Споживачем Спаму.
- 8.5. Надання Послуг може бути відновлено при умові усунення наведених у цих Умовах, Договорі та/або Додаткових угодах до нього обставин, що призвели до скорочення переліку послуг або тимчасового припинення надання Послуг.
- 8.6. За власним бажанням Споживач може ініціювати тимчасове припинення надання Послуг або скорочення переліку Послуг тільки на підставі письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника або іншим шляхом передбаченим умовами Договору. Тимчасове припинення надання Послуг або скорочення переліку Послуг відбувається протягом 7 календарних днів з дати надходження заяви до Оператора, якщо Споживач не зазначив іншої більш пізньої дати.
- 8.7. У випадку втрати або викрадення Кінцевого обладнання Споживач може ініціювати тимчасове припинення надання Послуг за заявою, повідомивши Оператору дані, які необхідні для повної ідентифікації Споживача.
- 8.8. Відновлення надання Послуг, які тимчасово припинилися за заявою Споживача, або відновлення Послуг, надання яких було скорочено за заявою Споживача, проводиться на підставі письмової заяви, поданої Споживачем особисто, або його уповноваженою особою або іншим шляхом передбаченим умовами Договору та за умови наявності коштів в достатньому об'ємі на Особовому рахунку Споживача.

9. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 9.1. Припинення надання Послуги може здійснюватися Оператором у разі припинення відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених Споживачем.
- 9.2. Ініціатива припинення дії Договору може надходити як зі сторони Оператора, так і зі сторони Споживача за наявності підстав, наведених в Договорі, Додатках та Додаткових угодах до нього, цих Умовах та відповідно до законодавства України.
- 9.3. Оператор має право відмовити в подальшому наданні Послуг за Договором, Додатками та/або Додатковими угодами та припинити в односторонньому порядку дію Договору у наступних випадках:
- 9.3.1. якщо Споживач порушує вимоги, що встановлені цими Умовами, Договором, Додатками та/або Додатковими угодами до нього або законодавством України;
- 9.3.2. якщо протягом десяти днів після закінчення кінцевого строку для сплати заборгованості за надані електронні комунікаційні Послуги, зазначеного в повідомленні про кінцевий строк оплати, не надійшло підтвердження про оплату заборгованості Споживачем;

- 9.3.3. якщо Споживач використовує Кінцеве обладнання, що не має документа про підтвердження відповідності;
- 9.3.4. якщо є незаперечні докази того, що Споживач використовує Кінцеве обладнання на комерційній основі для надання Послуг третім особам;
- 9.3.5. якщо є незаперечні докази того, що Споживач сфальсифікував свої мережеві ідентифікатори або використовував неіснуючі мережеві ідентифікатори, або такі, що належать іншим особам або здійснив підробку (дублювання) мережевих ідентифікаторів Кінцевого обладнання;
- 9.3.6. якщо є незаперечні докази того, що Споживач замовляв, пропонував розсилання або розповсюджував Спам;
- 9.3.7. припинення Оператором діяльності з надання Послуг, за умови попередження НКЕК і Споживачів не пізніше, ніж за три місяці до припинення;
- 9.3.8. якщо особа, що підписала Договір, Додаток та/або Додаткову угоду до Договору, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору Оператору не було повідомлено;
- 9.3.9. якщо щодо Споживача порушено справу про банкрутство.
- 9.4. Припинення дії Договору або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених Споживачем з ініціативи Споживача відбувається на підставі його письмової заяви, поданої ним особисто або через уповноваженого представника або іншим шляхом передбаченим умовами Договору.
- 9.5. За ініціативою Споживача Договір припиняється за умови відсутності заборгованості на Особовому рахунку Споживача. Невикористану частку внесеного авансу, за виключенням розміру щомісячного обов'язкового платежу, Оператор повертає за письмовою заявою Споживача шляхом перерахування їх на банківський рахунок Споживача або в інший спосіб, стосовно якого Сторонами буде досягнута згода.
- 9.6. Оператор зобов'язаний здійснити остаточний розрахунок зі Споживачем в строк не більш, ніж тридцять календарних днів з моменту отримання письмової заяви Споживача.
- 9.7. У разі втрати Споживачем дієздатності або смерті Споживача, дія Договору може бути припинена уповноваженими на те особами за умови отримання Оператором належним чином засвідченої копії довідки про втрату дієздатності або свідоцтва про смерть Споживача. Залишки внесеного авансу, за виключенням щомісячного обов'язкового платежу, з Особового рахунку Споживача можуть бути повернені спадкоємцям або уповноваженим на це особам. Правонаступники Споживача приймають на себе зобов'язання по Договору та Умовам та несуть відповідальність щодо користування Послугами тощо, якщо надалі фактично їх отримують та не виявляють письмового бажання припинити дію Договору.
- 9.8. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсним або закінчення терміну дії права Оператора (перебування у реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг) на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері електронних комунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ


- 10.1. У разі порушення законодавства України про електронні комунікації, вимог цих Умов та укладеного Договору, Додатку та/або Додаткової угоди, Сторони несуть відповідальність згідно з законодавством України.
- 10.2. Претензії Споживачів щодо розрахунків, якості наданих Послуг тощо, приймаються до розгляду, якщо вони надійшли в межах строку позовної давності та розглядаються протягом місяця з моменту їх надходження.
- 10.3. Споживач може вимагати від Оператора відшкодування завданих йому збитків, якщо вони виникли з вини Оператора і це буде доведено в судовому порядку.
- 10.4. Оператор не несе відповідальність за зміст інформації, що передається Споживачем або надходить йому.
- 10.5. Строк позовної давності щодо вимог про стягнення пені встановлюється у 3 (три) роки. Нарахування пені здійснюється протягом всього часу існування заборгованості Споживача перед Оператором.

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ

Назва показника (параметру) та його позначення у відповідності до НПА	Вимоги до показників (параметрів)	Фактичні значення показників (параметрів)	Висновок про відповідність вимогам НПА
1	2	3	4
2.1. Показники, які характеризують доступність послуг із передачі даних і доступу до Інтернет			
2.1.1. Відсоток успішних реєстрацій у мережі (log-in) ($Q_{прм}$) для:			
- доступу до Інтернету;	Не менше ніж 90%	100 %	Відповідає
2.1.2. Нормований час реєстрації в мережі послуг			
- доступу до Інтернету;	Не більше як 30 с	Max 9с	Відповідає
2.1.3. Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі, для послуг із:			
- доступу до Інтернету;	Не менше ніж 90%	100 %	Відповідає
2.2. Показники, які характеризують повноцінність надання послуг			
2.2.1. Нормований рівень швидкості передачі даних ($R_{нзшп}$) (для універсального доступу)	Не менше ніж 56 Кбіт/с	Min 77361Кб/с	Відповідає
2.2.2. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних ($Q_{нзшп}$) для послуг із:			
- доступу до Інтернету;	Не більше як 10 %	0 %	Відповідає
2.2.3. Час затримки (час передачі в один бук) ($T_{пер}$) для послуг із:			
- передачі даних;	Не встановлено		
- доступу до Інтернету;	Не встановлено	Max 0.0216с	

Висновок: За результатами проведених вимірювань параметрів якості послуг передачі даних та доступу до Інтернет на мережі Оператора ТОВ «СДС –СХІД» встановлено, що в період проведення вимірювання показники: відсоток успішних реєстрацій у мережі (log-in), відсоток відмов, відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі, відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних, швидкість передачі даних, відповідають встановленими граничним нормованим рівням якості послуг передачі даних та доступу до Інтернет, що затверджені наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 № 803.

11. ІНШІ УМОВИ

11.1. Оптичний абонентський термінал (ONU) чи оптичний медіаконвертер (далі – Пристрій), що встановлюється на стороні (в приміщенні) Споживача при підключенні Послуги з використанням ТМ , є власністю Оператора протягом всього часу надання Послуги. Індивідуальні ознаки Пристрою зазначаються у Заяві-замовленні (Додаток 1 до Договору) при підключенні Послуги. Споживач несе повну відповідальність за схоронність Пристрою протягом всього часу отримання Послуги та відшкодовує його вартість при пошкодженні Пристрою з вини сторони Споживача. Після припинення надання Послуги з будь-якої причини Споживач протягом 7 (семи) днів повертає Пристрій Оператору, забезпечивши безперешкодний доступ представнику Оператора до Пристрою для проведення його демонтажу або додатково узгоджує інший спосіб повернення Пристрою.

11.2. Оператор не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі Оператора, та які знаходяться поза контролем Оператора (зокрема природні та погодні умови, радіо завади від інших випромінювальних приладів, будівель, користування зв'язком у певних місцях та у певний час), які можуть негативно впливати на наявність та потужність радіосигналів, що передаються обладнанням Оператора.

11.3. Всі повідомлення на адресу Споживача, оприлюднення інформації, передбачені Договором, Умовами та чинним законодавством вважаються виконаними Оператором належним чином, якщо Споживач був повідомлений письмово або через засоби масової інформації або через Веб-сайт або за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти, в тому числі з використанням можливостей Послуг, що надаються за цим Договором, або в інший спосіб, визначений Оператором.

11.4. Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Сторонами, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди між Сторонами спори вирішуватимуться у порядку, встановленому законодавством України та умовами Договору.

11.5. Уклавши Договір Споживач підтверджує, що він є проінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним і що таке користування здійснюється на власний ризик Споживача. Зокрема, Споживач усвідомлює, що під час роботи у всесвітній мережі Інтернет до його кінцевого обладнання (персонального комп'ютеру) можуть бути занесені програми-віруси, що матиме негативні наслідки для майна Споживача, у тому числі у вигляді додаткових грошових зобов'язань. Для запобігання програмам-вірусам Споживач самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризику роботи в мережі Інтернет.

11.6. У відповідності до Закону України «Про захист персональних даних», укладаючи Договір Споживач підтверджує надання своєї згоди на обробку та використання його персональних даних в межах, необхідних для виконання умов Договору. Подальші відносини між Споживачем та Оператором, пов'язані з використанням персональних даних Споживача, регулюються відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

12. КОНТАКТИ

12.1. Контакти Оператора :

1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СДС-СХІД», відповідно до витягу НКЕК від 20.02.2023 внесено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за №2777, реєстрація повідомлення 14.02.2023

Адреса фактичного місцезнаходження: 84122, Донецька обл., м. Слов'янськ, пров. Світлодарський, 6А;

2. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІСП СДС-ГРУП», відповідно до витягу НКЕК від 20.02.2023 внесено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за №2776, реєстрація повідомлення 14.02.2023

Адреса фактичного місцезнаходження: 84122, Донецька обл., м. Слов'янськ, пров. Світлодарський, 6А.

12.2. Контакти Партнерів:

1. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ КОТЛЯРОВ ЯРОСЛАВ ЄВГЕНОВИЧ, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 04.03.2008 за номером 22770000000007751

Поштова адреса: 84122, Донецька обл., м. Слов'янськ, пров. Світлодарський, 6А;

2. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ ЄРМАКОВ СЕРГІЙ МИКОЛАЙОВИЧ, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 02.04.2019 за номером 22770000000031944

Поштова адреса: 84122, Донецька обл., м. Слов'янськ, пров. Світлодарський, 6А;

3. ФІЗИЧНА ОСОБА - ПІДПРИЄМЕЦЬ ПОНОМАРЕНКО ВІТАЛІЙ ЛЕОНІДОВИЧ, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 29.05.2013 за номером 22770000000012831

Поштова адреса: 84122, Донецька обл., м. Слов'янськ, пров. Світлодарський, 6А;

4. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ ТКАЧУК ОЛЬГА ОЛЕКСАНДРІВНА, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 20.03.2014 за номером 22770000000027811

Поштова адреса: 84122, Донецька обл., м. Слов'янськ, пров. Світлодарський, 6А;

5. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ КУШНАРЬОВА ІРИНА АНАТОЛІЇВНА, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 07.10.2023 за номером 2010350000000422275

Поштова адреса: 84122, Донецька обл., м. Слов'янськ, пров. Світлодарський, 6А;

6. ФІЗИЧНА ОСОБА – ПІДПРИЄМЕЦЬ ПАХОМОВА СВІТЛАНА АНАТОЛІЇВНА, діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань від 01.08.2018 за номером 2 277 000 0000 030961

Поштова адреса: 84122, Донецька обл., м. Слов'янськ, пров. Світлодарський, 6А.

Адреса Веб-сайту : <https://cdc.ua/>

Телефони: (095)2229300, (098)5222200, (063)5222200 (тарифікація згідно з умовами тарифного плану)

E-mail: support@slv.net.ua

Контакти Національної комісії що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку

Контактний телефон НКЕК: (044)2020043, (044)2020010

Поштова адреса НКЕК: 03110, м.Київ, вул. Солом'янська, 3

E-mail НКЕК: office@nkrzi.gov.ua