

**ЗАТВЕРДЖЕНО** Наказом  
ФОП Городовиченко Артема Михайловича

№ 09/2015 року

Городовиченко А.М.



**Умови  
надання телекомунікаційних послуг  
ФОП Городовиченко Артема Михайловича  
(надалі – «Умови»)**

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1 Умови надання телекомунікаційних послуг, прийняті відповідно до Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 № 1280-IV, Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295), Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ від 29.11.2012 № 624, інших нормативно-правових актів України.

1.2 Умови регулюють відносини з приводу надання ФОП Городовиченко Артемом Михайловичем (надалі – «Оператор») будь-яких телекомунікаційних послуг та поширюються на всіх Споживачів / Абонентів (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 телекомунікаційних послуг та/або Додатку(-ів) до Договору, та/або Додаткової(-их) угоди до Договору (надалі – Договір), 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. Умови, зміни та доповнення до них, затверджуються Оператором, доводяться до відома Споживачів шляхом розміщення у місцях продажу телекомунікаційних послуг та 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 і діють до їх скасування Оператором. Умови поширюють свою дію на відносини з приводу 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 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 рішенням НКРЗІ 02.09.2015 р. № 445 його внесено до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 4719.

## 2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1 У цих Умовах, Тарифах, Договорах, Додатках та Додаткових угодах до Договору, якщо не зазначено інше, терміни та визначення вживаються у такому значенні:

- 2.1.1. **Споживач або Абонент** – фізична особа чи суб'єкт господарювання (у тому числі громадяни, які здійснюють підприємницьку діяльність без створення юридичної особи і в установленому порядку набувають статус суб'єкта підприємницької діяльності), що потребує, замовляє та/або отримує Послуги для власних потреб.
- 2.1.2. **Мережевий ідентифікатор Споживача** – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню Споживача в телекомунікаційній мережі/Інтернеті.
- 2.1.3. **Договір** – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Споживачем та Оператором, незалежно від форми (письмової або усної), порядку та способу укладання, за яким Оператор зобов'язується за замовленням Споживача надавати Послуги, а Споживач зобов'язується оплачувати такі Послуги.
- 2.1.4. **Додаткові Послуги** – послуги Оператора, які пов'язані технологічно з послугами доступу до Інтернет та іншими телекомунікаційними послугами Оператора. Перелік Додаткових Послуг встановлює Оператором.
- 2.1.5. **Зона покриття** – територія, на якій засоби телекомунікаційної мережі Оператора забезпечують можливість користуватися Послугами.
- 2.1.6. **Кінцеве обладнання** – обладнання Споживача (комп'ютер, модем тощо), необхідне для отримання Послуг та призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг з доступу до Інтернет. Кінцеве обладнання Споживача повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.
- 2.1.7. **Телекомунікаційна мережа** - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.
- 2.1.8. **Інтернет** – всесвітня інформаційна система загального доступу, а саме – сукупність телекомунікаційних 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.
- 2.1.9. **IP – адреса Споживача** – виділена фіксована IP-адреса Споживача, що використовується для передавання даних Споживачем через Телекомунікаційну мережу.
- 2.1.10. **Особовий рахунок** – індивідуальний номер, зареєстрований за Споживачем в автоматичній системі Оператора на підставі укладеного Договору, Додаткових угод та Додатків до нього.

- 2.1.11. **Попередня (авансова) оплата або передплата** – умови розрахунків між Споживачем та Оператором за Послуги, відповідно до якої Споживач вносить попередню оплату на свій особовий рахунок за Послуги, які будуть надані в майбутньому. Надання Послуг за авансовою системою оплати здійснюється в межах суми внесеного авансу.
- 2.1.12. **Послуги** – послуги з доступу до Інтернет, а також Супутні та Додаткові послуги, які надаються Оператором, залежно від технічних можливостей останнього.
- 2.1.13. **Послуга з доступу до Інтернет** – забезпечення можливості роботи в Інтернет кінцевого обладнання Споживача.
- 2.1.14. **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.
- 2.1.15. **Рахунок** – документ, що надається Споживачу Оператором у випадках, передбачених Договором та/або цими Умовами, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості передбачені п.74 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295).
- 2.1.16. **Розрахунковий період** – визначений Оператором проміжок часу, за який проводяться розрахунки за надані Споживачу Послуги та/або виставляються Рахунки. Якщо Тарифами, Умовами, Договором або в інший спосіб Оператор не визначено інше, розрахунковий період встановлюється з першого по останнє число календарного місяця.
- 2.1.17. **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, провайдера щодо надання послуг.
- 2.1.18. **Супутні послуги** – інші послуги, (крім Послуги з доступу до Інтернет / передачі даних), які Оператор, залежно від технічної можливості, може надавати Споживачам.
- 2.1.19. **Оператор або ФОП Городовиченко Артем Михайлович** – ФОП Городовиченко Артема Михайлович, який надає Послуги на підставі відповідних дозвільних документів, згідно з законодавством України, цими Умовами, Тарифами та укладеними Договорами.
- 2.1.20. **Тариф** – встановлений Оператор розмір оплати за кожен окрему Послугу.
- 2.1.21. **Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих Споживачеві Оператором щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг.
- 2.1.22. **Трафік** – потік інформації, що передається мережею або каналом зв'язку.
- 2.1.23. **Веб-сайт** – інтернет-ресурс Оператора, що розміщений за доменною адресою <http://www.yota-net.net>

2.2 Інші терміни та визначення вживаються в цих Умовах відповідно до Закону України «Про телекомунікації» та інших законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів 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 з урахуванням технічних особливостей Кінцевого обладнання Споживача та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам телекомунікаційної мережі Оператора.

3.1.2. Безоплатно отримувати від Оператора рахунки за надані Послуги.

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

3.1.4. 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.

3.1.5. 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 і в порядку, визначених Договором, цими Умовами та у відповідності до вимог чинного законодавства України.

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

3.1.7. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору та цими Умовами, письмово попередивши про це Оператор. 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.

3.1.8. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг Оператора, а також з документами, що підтверджують повноваження представника Оператора, який підписує Договір.

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

3.1.10. 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.

3.1.11. Споживачі мають інші права визначені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

## **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 телекомунікації», інших законодавчих актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.

3.2.2. Своєчасно оплачувати надані Послуги, відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, Умовами та Тарифами.

3.2.3. Повідомляти Оператора 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 телекомунікаційної мережі Оператора, підтримці цілісності та взаємодії телекомунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати 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 виконувати 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 телекомунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для операторів телекомунікацій, так і для інших Споживачів.

3.2.8. Використовувати для підключення до мережі Оператора Кінцеве обладнання, що відповідає вимогам нормативно-правових документів у сфері телекомунікацій 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 телекомунікаційної мережі Оператора, а також Кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних 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 телекомунікаційної мережі Оператора або Кінцевого обладнання.

3.2.12. Не розсилати та не розповсюджувати Спам.

3.2.13. Зберігати документи, що пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.

3.2.14. Виконувати інші обов'язки передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

## 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

### 4.1 Оператор має право:

4.1.1 Самостійно визначати перелік Послуг, в тому числі Додаткових та Супутніх, що надаються Споживачам.

4.1.2 Самостійно встановлювати та в односторонньому порядку змінювати Тарифи на телекомунікаційні Послуги (крім Тарифів, які згідно із Законом, підлягають державному регулюванню).

4.1.3 Змінювати Зони покриття Телекомунікаційною 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 телекомунікацій;

- 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 телекомунікацій, 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, з попереднім його повідомленням не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до зміни або в інший строк, встановлений законодавством.

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 телекомунікацій.

## **4.2 Оператор зобов'язаний:**

4.2.1 Надавати Споживачу Послуги відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», інших актів законодавства, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295), інших нормативних документів у сфері телекомунікацій 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. 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, Додатками, Додатковими угодами до нього, цими Умовами та нормами чинного законодавства України.

4.2.5 На підставі письмової заяви Споживача припинити надання 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 (покупців) у місцях продажу послуг Оператора та/або на Веб-сайті та/або через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить законодавству.

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 (покупців) у місцях продажу послуг Оператора та/або на Веб-сайті та/або через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить законодавству.

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 Телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг в строки визначені Договором та Адміністрацією Держспецв'язку (в разі встановлення).

4.2.14 Виконувати інші обов'язки передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

## **5. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ТА ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

5.1 Послуги надаються на підставі укладеного Договору(-ів), Додатків та Додаткових угод до нього/них та/або оплати замовлених Споживачем Послуг.

5.2 Договір укладається в письмовій формі, а також в інших формах, 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 письмовій 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 в письмовій формі одночасно із обранням певного Тарифного плану, який передбачає перелік Послуг. Договір, Додаток, Додаткова угода до Договору набувають чинності після їх підписання Сторонами (або уповноваженими представниками), якщо інше не визначено Договором або Тарифами.

5.6 Для укладення Договору, Додатку та/або Додаткової угоди до Договору в письмовій формі 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 державний паспорт;
- Картку платника податків (довідку про присвоєння ідентифікаційного номера)/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.

### 5.7.2 Юридичні особи:

- Виписка або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців або витяг із торгового, судового чи комерційного реєстру для юридичних осіб – нерезидентів України;
- Довідка про взяття на облік в органах державної податкової служби;
- Довідка про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України;
- 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 підприємств та організацій України, 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 телекомунікаційної мережі в зазначених Споживачем місцях.

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

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 телекомунікацій.

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

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

5.10 Жодна зі Сторін письмового 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 унаслідок дії обставин непереборної сили, включаючи, але не обмежуючись: землетрус, 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 та Супутні Послуги (загальні положення)**

6.1.1 Додаткові та Супутні 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 та Супутніх 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 оприлюднює в засобах масової інформації та/або у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу послуг Оператора та/або на Веб-сайті та/або через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить законодавству не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження.

6.1.4 Кожний вид платних Додаткових та Супутніх Послуг зазначається в рахунку окремо.

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

6.1.6 Надання Супутніх Послуг здійснюється відповідно до вимог цих Умов, якщо умовами надання таких Послуг та Договором, Додатками та Додатковими угодами до Договору не буде передбачено інше.

### **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 становить до        Мбіт/с, якщо інше не передбачено умовами Тарифного плану. Протягом сеансу зв'язку швидкість з'єднання може змінюватись в залежності від рівня завантаження телекомунікаційної 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 до 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;

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 паролей) у разі його наявності.

6.2.13 Оператор не несе відповідальність 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 недоставляння поштових повідомлень до або від Споживача в разі, коли причиною недоставляння 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 пп. 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 пп. 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 пп. 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 пп. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов;

6.2.20.2 Якщо будь-яка з дій, зазначених у пп. 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, 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 призначені 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.

7.9 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 несвочасну доставку рахунку. У разі неотримання рахунку Споживач повинен звернутися до Оператора за телефонами визначеними в статті 13 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 періоду, 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.

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 телекомунікаційні Послуги або вартість наданих Послуг перевищує суму 1 грн.

8.2.3 Споживач використовує на комерційній основі Кінцеве обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

8.2.4 Споживач має заборгованість перед Оператором за раніше укладеним з ним або від його імені Договором про надання телекомунікаційних 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, що ним 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(-ки) 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 підприємств 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 за Особовому рахунку відповідно до законодавства та Договору.

8.4.2 Досягнення граничної суми заборгованості, визначеної Договором.

8.4.3 Виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання Послуг.

8.4.4 Виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства України.

8.4.5 Виявлення несанкціонованого втручання Споживача в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж Оператора.

8.4.6 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 припинялися 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 ПОСЛУГ (ПОСЛУГИ)**

9.1 Припинення надання Послуг (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 й 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 телекомунікаційні 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 НКРЗІ 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'язане 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 недійсною або закінчення терміну дії ліцензії Оператора на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом.

## 10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ

10.1 У разі порушення законодавства України про телекомунікації, 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 роки. Нарахування пені здійснюється протягом всього часу існування заборгованості Споживача перед Оператором.

## 11. ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ

Таблиця 1. Показники (параметри) якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету

Вид показників (параметрів)	Показники (параметри) та їх позначення	Рівні показників (параметрів) <sup>1</sup>
1	2	3
1.1. Показники, які характеризують доступність послуг із передачі даних і доступу до Інтернету	1.1.1. Відсоток успішних реєстрацій у мережі (log-in) <sup>1</sup> ( $Q_{лрм}$ ) для послуг із:	
	передачі даних	не менше ніж 90 % <sup>2</sup>
	доступу до Інтернету	не менше ніж 90 % <sup>2</sup>
	1.1.2. Відсоток відмов <sup>1</sup> ( $Q_{відм}$ ) для послуг із:	
	передачі даних	не більше ніж 10 %
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10 %
1.1.3. Нормований час реєстрації в мережі <sup>1</sup> ( $T_{лрм}$ ) для послуг із:		
	передачі даних	не більше як 30

		с
	доступу до Інтернету	не більше як 30 с
	1.1.4. Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі <sup>1</sup> ( $Q_{чезв}$ ), для послуг із:	
	передачі даних	не менше ніж 90 % <sup>2</sup>
	доступу до Інтернету	не менше ніж 90 % <sup>2</sup>
1.2. Показники, які характеризують повноцінність надання послуг	1.2.1. Нормований рівень швидкості передачі даних ( $R_{нрпн}$ ) (для універсального доступу)	не менше ніж 56 кбіт/с
	1.2.2. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних ( $Q_{нзпн}$ ) для послуг із:	
	передачі даних	не більше ніж 10 %
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10 %
	1.2.3. Час затримки (час передачі в один бік) ( $T_{пер}$ ) для послуг із:	
	передачі даних	не встановлено
	доступу до Інтернету	не встановлено

<sup>1</sup> Показники (параметри) застосовують у разі, якщо процедура реєстрації передбачена умовами надання послуги.

<sup>2</sup> У разі автоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше як 20 %. У разі неавтоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 30 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються в установлені рівні, необхідно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 20 %. Результати спостережень повинні забезпечувати рівень довіри не менше ніж 80 %.

Під час здійснення контролю за показниками якості з кінцевого обладнання споживачів телекомунікаційних послуг або з точки підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційної мережі результати спостережень повинні забезпечувати відносну точність не менше ніж 60 % із рівнем довіри не менше як 80 %.

Таблиця 2. Показники (параметри) якості обслуговування споживачів

Вид показників (параметрів)	Показники (параметри) та їх позначення	Рівні показників (параметрів) <sup>1</sup>
1	2	3

1.1. Показники, які характеризують надійність надання послуг	1.1.1. Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості ( $T_{чутт}$ )	не більше як одна доба
	1.1.2. Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час ( $Q_{зупт}$ )	не менше ніж 65 %
	1.1.3. Кількість заяв про пошкодження МПДЗК із розрахунку на одну лінію доступу за рік ( $Z_{зупт}$ )	не більше ніж 0,8
1.2. Показники, які характеризують проведення нарахувань за послуги	1.2.1. Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) ( $Q_{знкp}$ )	не більше ніж 1 %
1.3. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням	1.3.1. Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування ( $Q_{зоад}$ )	не більше ніж 1 %
	1.3.2. Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування ( $Q_{зтао}$ )	не більше ніж 1 %
<p><sup>1</sup> Рівні показників якості повинні виконуватися в нормальних умовах роботи телекомунікаційної мережі оператора, а також незалежно від технологій, які застосовуються в мережі. Результати оцінки показників якості послуг при надзвичайних умовах не враховуються.</p>		

## 12. ІНШІ УМОВИ

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 Уклавши Договір Споживач, підтверджує, що він є поінформованим 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 всевітній 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 ризики роботи в мережі Інтернет.

11.5 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 ЗУ «Про захист персональних даних».

### **13. КОНТАКТИ**

#### 12.1 Контакти Оператора

Фізична особа-підприємець Городовиченко Артем Михайлович Місцезнаходження та поштова адреса: 84314, Донецька обл., м. Краматорськ, смт. Малотаранівка, вул. Балтійська, буд. 27

Адреса Сайту Оператора: [www.yota-net.net](http://www.yota-net.net)

тел. (099) 374-44-44; (097) 973-66-81; (093) 411-27-86 (тарифікація згідно з умовами тарифного плану),

e-mail: [yotanetkramatorsk@gmail.com](mailto:yotanetkramatorsk@gmail.com)

Ідентифікаційний код 2857903115

Оператора включено до Реєстру операторів телекомунікацій за номером №4719 (відповідно до Рішення НКРЗІ від 02.09.2015 р. № 445)

Банківські реквізити:

Розрахунковий рахунок: № 26004053606307 в Краматорській філії ПАТ КБ «ПриватБанк»

МФО 335548

Платник єдиного податку

12.2 Контакти Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації

Контактний телефон НКРЗІ: (044) 278 9793, 2781182

Поштова адреса НКРЗІ: вул. Хрещатик, 22, м.Київ, 01001

e-mail НКРЗІ: [office@nkrzi.gov.ua](mailto:office@nkrzi.gov.ua)