

## Правила надання послуг доступу до мережі Інтернет від ТОВ «ІНФОЗВ'ЯЗОК»

### ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

**Партнери Оператора** – контент-провайдери, платіжні системи і т.ін.

**ІР-адреса** — унікальний ідентифікатор кінцевого обладнання Абонента, який надається Оператором та однозначно ідентифікує кінцеве обладнання Абонента в мережі.

**MAC-адреса** — унікальний ідентифікатор мережевого пристрою Абонента (мережева карта, інший пристрій).

Інші терміни використовуються в том же сенсі, що і в Договорі.

### 1. Загальні положення

1.1. «Правила надання послуг доступу до мережі Інтернет від ТОВ «ІНФОЗВ'ЯЗОК» (надалі – «Правила») мають характер публічної оферти, є невідомою частиною Публічного Договору приєднання про надання телекомунікаційних послуг і, згідно діючого Законодавства України, мають необхідну юридичну силу.

1.2. **Правила** розроблені на основі та у відповідності до вимог діючого законодавства України, зокрема: Цивільного кодексу України; Закону України «Про телекомунікації» від 18 листопада 2003 р. № 1280 - IV; Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 11 квітня 2012р. № 295 та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених Рішенням НКРЗІ від 29 листопада 2012р. № 624.

1.3. Послуга надається Абоненту на підставі **Договору**, який укладається між Абонентом та Оператором згідно порядку, описаному в Договорі.

1.4. Умови Правил визначаються та змінюються Оператором самостійно та повинні бути доведені до відома Абонентів шляхом оприлюднення на сайті Оператора.

### 2. Порядок підключення Послуги

2.1. За наявності технічної можливості надання Послуги Оператор та Абонент узгоджують спосіб (самостійно або силами Оператора) та зручний час підключення Послуги.

2.2. Якщо обраний Абонентом Тариф передбачає внесення авансового платежу до моменту підключення Послуги, то Абонент зобов'язаний перед підключенням Послуги отримати підтвердження від Оператора, шляхом звернення в Контакт – центр, про надходження коштів на розрахунковий рахунок Оператора.

2.3. У разі підключення Кінцевого обладнання представником Оператора, після перевірки особи Абонента (останній повинен пред'явити паспорт громадянина України або інший документ, що його замінює) та закінчення робіт з підключення, Оператор в присутності Абонента перевіряє працездатність Послуги. Абонент повинен ознайомитися зі змістом Договору та цих Правил і погодитися з умовами.

Після цього, Оператор та Абонент підписують наряд на підключення. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту першого успішного використання Послуги. Факт першого успішного використання Послуги вважається днем підключення Послуги.

2.4. У разі самостійного підключення Кінцевого обладнання Абонентом, Оператор здійснює активацію точки підключення Абонента протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту приєднання Абонента до Договору та Додатку до нього. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту активації Оператором точки підключення Абонента.

2.5. У випадку, якщо Абонент купує будь-яке Кінцеве обладнання у Оператора, він повинен протягом 5 (п'яти) робочих днів оплатити рахунок за це Кінцеве обладнання. Якщо Абонент не оплатив зазначений рахунок у встановлений термін, Оператор має право списати грошові кошти сплачені Абонентом за Послуги в рахунок погашення вартості Кінцевого обладнання.

2.6. Після спливу 30 (тридцяти) денного терміну, з моменту виставлення рахунку за Кінцеве обладнання, у разі не сплати Абонентом відповідного рахунку та відсутності достатніх коштів на рахунок Абонента для застосування Оператором права довірчого списання відповідних коштів, Абонент повинен повернути Кінцеве обладнання Оператору у повній комплектатії.

2.7. У приміщення Абонента кабель проводиться шляхом стандартного кабелевводу. Якщо даний отвір не дозволяє зробити прокладку кабелю (зabloкований будь-чим), то майстер-кабельник за погодженням з Абонентом визначить, де буде пробурений отвір діаметром 10 мм для прокладки кабелю. При цьому Оператор не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (попадання у труби, електропроводку і тому подібне) у узгоджених з Абонентом місцях.

2.8. В приміщенні Абонента монтажні-кабельні роботи проводяться працівниками Оператора у попередньо визначений день, за згодою і згідно із обраним Абонентом варіантом монтажних-кабельних робіт. Абонент має право обрати один із нижчезазначених варіантів проведення монтажних-кабельних робіт:

2.8.1. кабель підводиться до місця встановлення кінцевого обладнання, подальше косметичне опорядження та роботи з прокладання кабелю Абонент здійснює самостійно;

2.8.2. проведення інших монтажних-кабельних робіт, або внесення з ініціативи Абонента змін до проведених монтажних-кабельних робіт здійснюється працівниками Оператора за додаткову оплату.

2.9. Пошкодження кабелю на території Абонента усувається за рахунок Абонента, пошкодження кабелю за межами території Абонента усуваються за рахунок Оператора.

### 3. Права та обов'язки Оператора

#### 3.1. Оператор має право:

3.1.1. Припинити надання послуг (розірвати Договір в односторонньому порядку без попереднього попередження Абонента) при повному закінченні авансу Абонента на його особовому рахунку.

3.1.2. Всі інші Права Оператора визначені в Договорі.

#### 3.2. Оператор зобов'язаний:

3.2.1. Підключити Абонента до своєї телекомунікаційної мережі і забезпечувати безперебійне та якісне надання Послуг, правильність застосування тарифів відповідно до вибраного Абонентом Тарифу.

3.2.2. Усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження у встановлені законодавством строки. Заявка на усунення пошкодження приймається за умови, якщо надання послуг Абоненту не заблоковано Оператором.

3.2.3. Замінити Абоненту Кінцеве обладнання, що надавалося в оренду, або у тимчасове користування, у разі виходу Кінцевого обладнання з ладу. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну Кінцевого обладнання. Якщо буде встановлено, що Кінцеве обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Оператор повинен здійснити заміну Кінцевого обладнання протягом 10 (десяти) днів, з моменту сплати Абонентом оціночної вартості несправного Кінцевого обладнання.

3.2.4. Інші обов'язки Оператора визначені в Договорі.

### 4. Права та обов'язки Абонента

#### 4.1. Абонент має право:

4.1.1. Отримувати від Оператора інформацію про основні та додаткові послуги за телефоном Контакт – центру, у Абонентському відділі та на сайті Оператора.

4.1.2. Замовляти додаткові послуги, встановлені Оператором.

4.1.3. Тимчасово призупинити отримання Послуги відповідно до умов та порядку надання такої послуги.

4.1.4. Використовувати Персональний код для управління послугами, що надаються Абоненту Оператором. Для цього Абоненту необхідно звернутися до Контакт – центру Оператора, назвати свій персональний код, та замовити необхідні дії (послуги), які Оператор повинен виконати (надати).

4.1.5. Змінити Персональний код при зверненні до Абонентського відділу Оператора, та ідентифікації Абонента (шляхом пред'явлення уповноваженої особи Оператора оригіналу документу, що посвідчує особу та однозначно дозволяє ідентифікувати особу Абонента).

4.1.6. Інші права Абонента визначені п. 5.1 Договору.

#### 4.2. Абонент зобов'язується:

4.2.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати послуги Оператора, відповідно до Додатків до Договору.

4.2.2. Контролювати роботу власного Кінцевого обладнання, включаючи таке, що без його відома може самостійно встановлювати з'єднання.

4.2.3. Використовувати Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності.

4.2.4. Не використовувати надані Оператором Послуги для надання послуг третім особам, окрім випадків передбачених спеціальними Тарифами.

4.2.5. Не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб; не фальсифікувати мережеві ідентифікатори; не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори; не замовляти та не пропонувати розсилання спаму; не розсилати спам; не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших Абонентів під час використання Послуг або нормальному функціонуванню телекомунікаційного обладнання Оператора.

4.2.6. Не виконувати модернізацію та/чи програмування свого Кінцевого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Оператора чи на функціонування мережевого обладнання Оператора.

4.2.7. Тримати в суворій таємниці всі мережеві реквізити (логіни та паролі), а також персональний код, та нести ризики можливих негативних наслідків, зазначених у випадку розголошення (поширення) відповідних реквізитів.

4.2.8. Надати Оператору Персональний код Абонента.

4.2.9. При виявленні помилок, пов'язаних з виконанням Оператором запитів Абонента, з використанням його Персонального коду, негайно сповістити про це Оператора.

4.2.10. У разі оренди або тимчасового користування Кінцевим обладнанням:

- забезпечити належні умови зберігання та експлуатації орендованого Кінцевого обладнання (згідно з інструкцією з експлуатації);
- повернути Оператору Кінцеве обладнання одночасно з припиненням користування Послугою або протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії Публічного договору чи Додатків до нього. Кінцеве обладнання повертається в справному стані згідно з переліком, зазначеним у Акті прийому-передачі обладнання;
- компенсувати оціночну вартість Кінцевого обладнання у разі, якщо воно пошкоджено з вини Абонента або взагалі відсутнє (загублене тощо);
- не передавати Кінцеве обладнання третім особам, не уповноважених Оператором на його отримання;
- не проводити самостійного налаштування та переналаштування Кінцевого обладнання;
- забезпечити доступ до Кінцевого обладнання уповноваженим представникам Оператора.

4.2.11. Всі інші обов'язки Абонента визначені п. 5.2 Договору.

## 5. Вартість Послуг та порядок розрахунків

5.1. Рахунки за надані Послуги та авансові платежі (внески) Абонент сплачує шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Оператора в національній валюті України. У платіжному дорученні на оплату рахунку Абонент зобов'язаний вказати номер особового рахунку, своє прізвище та ініціали. Надання послуг Абоненту здійснюється на умовах попереднього внесення авансу – не пізніше моменту фактичного використання авансу, при цьому Оператор залишає за собою право не надавати Послуги Абоненту за наявності негативного залишку на особовому рахунку Абонента у обліковій системі Оператора.

Фактичне користування Абонентом тією чи іншою послугою означає, що така послуга була замовлена Абонентом.

Вартість наданих Послуг залежить від відповідного Тарифу та обсягу наданих послуг.

5.2. Відновлення сервісу Абоненту після блокування відбувається протягом 1 (однієї) доби з моменту надходження авансу (авансового платежу) на особовий рахунок Абонента.

5.3. Нарахування плати за користування послугами здійснюється з дня їх підключення. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента, абонентська плата, та інші обов'язкові платежі нараховуються Абоненту в повному обсязі.

5.4. За користування Кінцевим обладнанням на умовах оренди, Абонент сплачує Оператору орендну плату згідно з діючими тарифами Оператора:

- оплата за користування Кінцевим обладнанням здійснюється і нараховується аналогічно абонентській платі за Послугу відповідно до умов Договору та/або Правил надання послуги;
- орендна плата є фіксованим платежем і сплачується Абонентом попередньо за кожний обліковий період незалежно від факту отримання Послуги протягом усього терміну оренди Кінцевого обладнання.

5.5. Абонент здійснює оплату Послуг у визначених Оператором відділеннях банків, за допомогою платіжних терміналів, платіжних карток, платіжних інтернет-систем та іншими вказаними Оператором способами.

## 6. Відповідальність сторін

6.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Правил та/або Договору згідно з чинним законодавством України та цими Правилами.

6.2. У разі виявлення пошкодження, яке сталося з вини Абонента, останній зобов'язаний відшкодувати Оператору усі витрати з усунення пошкодження.

6.3. Відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент. Оператор не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються чи надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за зміст інформаційних ресурсів мережі Інтернет, за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнав Абонент чи треті особи внаслідок використання, або неможливості використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет.

6.4. Абонент погоджується на надання (поширення) Оператором третім особам інформації про невиконані грошові зобов'язання Абонента (на обробку його персональних даних Оператором та зазначеними третіми особами), а також інформації про Абонента (його персональні дані) та Послуги, надані йому за Договором, у разі наявності невиконаних грошових зобов'язань Абонента перед Оператором.

Оператор, провайдер у порядку, встановленому законодавством, створює та використовує бази даних, що необхідні для надання послуг і містять відомості, надані абонентом під час укладання договору, та забезпечує захист і нерозголошення інформації з обмеженим доступом.

Персональні дані Абонентів можуть оброблятися з метою надання послуг, забезпечення виконання зобов'язань за Договором.

6.5. При виявленні помилок, пов'язаних з виконанням Оператором запитів Абонента, з використанням його персонального коду Оператор несе відповідальність за виявлені помилки тільки у випадку наявності його вини. У випадку наявності вини Абонента, останній зобов'язаний оплатити замовлені послуги у повному обсязі.

6.6. Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії на території квартири (приватного житлового будинку), а Оператор несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії поза межами квартири (приватного житлового будинку) Абонента.

6.7. Оператор не несе відповідальності:

- 6.7.1. за погіршення роботи абонентського обладнання внаслідок дії вірусних програм, програм злов'язу або інших дій будь-яких третіх осіб, направлених на нанесення шкоди обладнанню чи програм Абонента;
- 6.7.2. за зміст інформації, що передається телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікації;
- 6.7.3. за відсутність доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами впливу Оператора.

## 7. Інші положення

7.1. Абонент згоден з переліком всіх послуг, які можуть бути надані йому за допомогою Персонального коду (наведено в п.7.2 Правил) при зверненнях за телефоном до КЦ Оператора.

7.2. Послуги, які можна замовити за допомогою Персонального коду:

- зміна тарифу;
- включення / відключення / зміна додаткових послуг;
- зміна, або доповнення контактної інформації Абонента (конт. особа, телефон, e-mail);
- зміна адреси доставки рахунків в паперовому вигляді;

7.3. Персональний код Абонента є конфіденційною інформацією і не може бути розголошений Абонентом або Оператором третім особам без письмової згоди на це іншої сторони.

7.4. У випадках, не передбачених цими Правилами, сторони керуються положеннями діючого законодавства України.

## 8. Місцезнаходження та банківські реквізити:

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНФОЗВ'ЯЗОК»

Юридична адреса: 65012, Одеська обл, м.Одеса, вул.В.Арнаутська, буд.72/74

Поштова адреса: 65033, м. Одеса, вул. Василя Стуса, буд. 2/1

Код ЄДРПОУ: 19047622

Банківські реквізити:

№ р/р: 26009312359001

Банк: АБ «Південний», м. Одеса

МФО: 328209

№ свідоцтва платника податку: 22100501

Індивідуальний податковий номер (ПН): 190476215444

Директор Єщенко А.І.