

Товариство з обмеженою відповідальністю «Інтернік Телеком» (надалі – **“Оператор”**) в особі директора Малого Д. В., що діє на підставі модельного статуту, з одного боку, та **Абонент** (фізична особа, реквізити якої наведені у реєстраційній картці приєднання до публічного договору про надання телекомунікаційних послуг) з іншого боку, що надалі разом іменуються **“Сторони”**, а окремо – **“Сторона”**, уклали цей договір (надалі разом з усіма додатками та /або додатковими угодами до нього, а також в тексті додатків та додаткових угод до нього – **«Договір»**) про наступне:

**Терміни, що вживаються в цьому Договорі, для цілей цього Договору мають наступне значення:**

**Публічна оферта** – пропозиція Оператора, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі ст. 641 ЦК України, укласти з ним договір про надання телекомунікаційних послуг, що містяться в публічній оферті.

**Договір** – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між оператором і Абонентом на умовах Приєднання (ст. 634 ЦК України). Його копія постійно знаходиться на Веб-сервері Оператора: [http://telecom.internic.ua/doc/dog\\_dp\\_public.pdf](http://telecom.internic.ua/doc/dog_dp_public.pdf), а також у куточках споживачів Абонентських відділів Підприємства. Сторони згодні, що будь-які письмові версії Договору та Прейскуранту є актуальними тільки до подальшої зміни їх умов.

**Правила** - Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені Постановою КМ України №295 від 11.04.2012 р.

**Білінгова система** – програмно-апаратний комплекс Оператора, функцією якого є ведення обліку наданих телекомунікаційних послуг споживачам таких послуг.

**Установча плата** – платіж, який сплачується Абонентом при укладенні Договору та відповідно реєстраційній картці приєднання до публічного договору, в якій Абонент замовляє відповідний набір телекомунікаційних послуг, що надаватиметься за цим Договором, з метою оплати вартості організації технічної можливості надання Абоненту таких замовлених телекомунікаційних послуг. Розміри установчої плати за ті чи інші телекомунікаційні послуги, в залежності від виду/типу замовлених телекомунікаційних послуг, зазначається у реєстраційній картці приєднання до публічного договору. Якщо Сторони погодили, що Абонент при укладенні Договору оплачує неповну вартість організації технічної можливості надання замовлених Абонентом телекомунікаційних послуг, до Абонента застосовуються положення п. 7.4 Договору.

**Абонентна плата** - фіксований платіж, який встановлює Оператор для Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання телекомунікаційних послуг і який сплачується Абонентом щомісячно.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Оператор надає Абоненту замовлені Абонентом телекомунікаційні послуги в обсягах, замовлених Абонентом, з технічними характеристиками, та на умовах, які викладені у реєстраційній картці приєднання до цього Договору, а Абонент оплачує вартість таких телекомунікаційних послуг у порядку, передбаченому цим Договором та реєстраційною картою.

1.2. Оператор включений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за рішенням НКРЗ від 12.09.2017р. за № 6377.

1.3. До телекомунікаційних послуг, що можуть надаватися за цим Договором, якщо вони замовлені Абонентом, відносяться наступні послуги Оператора (надалі, коли розуміються всі телекомунікаційні послуги, замовлені Абонентом у відповідності до умов цього Договору - **«Послуги»**):

- 1.3.1. послуг доступу до комп'ютерної мережі та Інтернет
- 1.3.2. послуги розміщення веб-сайту Абонента на серверах Оператора;
- 1.3.3. послуги надання хостингу Абоненту;
- 1.3.4. послуги з реєстрації доменних імен;
- 1.3.5. послуги розміщення серверів Абонента на технічній площадці Оператора;

1.3.6. інші послуги, замовлені Абонентом та зазначені в реєстраційній картці приєднання до цього Договору.

1.4. У реєстраційній картці приєднання до цього Договору зазначаються замовлені Абонентом Послуги, їх технічні/якісні характеристики, термін/строк протягом якого Оператор зобов'язується розпочати надання Послуг Абоненту тощо. Підписанням реєстраційної картки Абонент підтверджує замовлення ним всіх зазначених у ній Послуг.

## **2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### **2.1. Оператор зобов'язується:**

2.1.1. Розпочати надання замовлених Абонентом Послуг у термін/строк зазначений у реєстраційній картці приєднання до цього Договору.

2.1.2. Надавати Абоненту Послуги згідно з умовами, зазначеними у цьому Договорі, у реєстраційній картці приєднання до цього Договору та згідно з чинними нормативно-правовими актами України.

2.1.3. Надавати Абоненту необхідні консультації з питань належного використання замовлених Послуг.

2.1.4. Інформувати Абонента про нові види послуг, які Оператор може надавати Абоненту.

2.1.5. У порядку, передбаченому чинними нормативно-правовими актами України, встановлювати тарифи на Послуги, що надаються згідно з цим Договором та інформувати Абонента про зміну тарифів у порядку, передбаченому п. 5.7 Договору. Тарифи зазначаються у реєстраційній картці приєднання до Договору.

2.1.6. Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення його кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством України, у тому числі у разі непогашення заборгованості Абонентом.

2.1.7. У разі отримання у відповідності до порядку, передбаченого цим Договором, повідомлення від Абонента щодо перерви в наданні Послуг чи відхилення технічних показників надання Послуг від нормативних, вживати необхідні заходи по відновленню надання Послуг у належному обсязі та без зазначених відхилень.

2.1.8. Проводити планову профілактику щодо надання Послуг не довше 6 годин, у нічний час. Під нічним часом, для цілей цього Договору, розуміється проміжок часу з 22:00 до 06:00 за київським часом. Повідомляти про таку планову профілактику Абонента не пізніше, ніж за 1 (один) календарний день до початку профілактичних робіт за допомогою електронного або факсимільного зв'язку або шляхом направлення відповідного повідомлення кур'єром або поштою.

2.1.9. Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання Послуг/окремих Послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж, якщо Абонент не користувався такими послугами.

2.1.10. Вести у паперовому виді облік обсягу та вартості наданих Абоненту Послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.

2.1.11. Надавати Абоненту Послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, що діють в Україні та умов Договору.

2.1.12. Вживати відповідно до чинного законодавства України заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримувач чи замовляв.

2.1.13. Виконувати інші обов'язки, передбачені цим Договором та чинним законодавством України.

### **2.2. Абонент зобов'язується:**

2.2.1. У випадку якщо згідно з реєстраційною карткою приєднання до Договору передбачена Установча плата, сплатити її протягом 5 (п'яти) банківських днів з дати підписання реєстраційної картки приєднання цього Договору.

2.2.2. Підписувати відповідні акти початку / зміни умов надання телекомунікаційних послуг, що замовлені Абонентом у день фактичного початку / зміни умов надання відповідної Послуги. Оператор має право не розпочинати надання відповідної Послуги, а розпочате надання відповідної Послуги призупинити до тих пір, поки відповідний акт початку / зміни умов надання телекомунікаційних послуг не буде підписаний уповноваженою особою Абонента.

2.2.3. Щомісячно на умовах попередньої оплати, сплачувати Послуги Оператору у повному обсязі шляхом перерахування відповідних грошових сум на поточний рахунок Оператора до 8 (восьмого) числа місяця за поточний місяць.

2.2.4. Не допускати підключення абонентських пристроїв телематичних служб і передавання даних, іншого обладнання, пристроїв, які не мають сертифіката відповідності.

2.2.5. Дотримуватися правил отримання та користування Послугами, зазначеними у цьому Договорі, та у нормативно-правових актах України в сфері телекомунікацій та нести відповідальність за неналежне користування Послугами згідно з чинним законодавством України та умовами цього Договору.

2.2.6. У разі виникнення перерви в наданні Послуг, або при відхиленні технічних показників надання Послуг від нормативних, негайно повідомляти про це Оператора, але в будь-якому випадку протягом 30 хвилин з моменту виявлення такої перерви або такого відхилення.

Абонент повинен повідомляти Оператора у наступному порядку за наступним телефоном: +38(096) 032 77 00 (для Абонентів у м. Дніпродзержинську).

**Кожний запит/повідомлення Абонента про невідповідність Послуг/ перерву у Послугах повинен складатися з наступної обов'язкової інформації:**

1. *Послуга, в наданні якої виникла проблема;*
2. *Адреса надання послуги;*
3. *Особовий рахунок або номер договору;*
4. *Опис проблеми;*
5. *День та час появи/виявлення проблеми;*
6. *Контактна інформація Абонента;*
7. *інша інформація за запитом співробітника.*

2.2.7. Не використовувати Послуги у комерційних цілях для надання їх третім особам.

2.2.8. Не використовувати Послуги в цілях, заборонених чинним законодавством України.

2.2.9. Письмово повідомляти Оператора про зміну відомостей про Абонента, реквізитів Абонента, які зазначені в Договорі та реєстраційній картці, протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення таких змін. Якщо Абонент не повідомив Оператора письмово про такі зміни, то передані Оператором Абоненту за раніше отриманими даними повідомлення та документи вважаються переданими належним чином та отриманими Абонентом.

2.2.10. Не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

2.2.11. Утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приміщень та території, що знаходяться у володінні/користуванні Абонента.

2.2.12. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип кінцевого обладнання, що використовується Абонентом для отримання Послуг.

2.2.13. У разі якщо Абонент не є власником /приміщень, в яких повинні проводитись роботи, необхідні для організації/забезпечення технічної можливості надання Абоненту Послуг, ним замовлених, а також в яких буде розміщуватись телекомунікаційне обладнання, задіяне в наданні Абоненту Послуг, Абонент зобов'язаний самостійно отримати письмовий дозвіл власника такого приміщення/приміщень (а в разі необхідності згідно чинного законодавства і інші дозволи і погодження) на виконання Оператором (або особами залученими Оператором) в такому приміщенні робіт з організації/забезпечення технічної можливості надання Абоненту Послуг, якими, зокрема, можуть бути встановлення та підключення телекомунікаційного обладнання, прокладення кабелю, ліній зв'язку, тощо, а також на розміщення в такому приміщенні телекомунікаційного обладнання, задіяного в наданні Послуг Абоненту. Абонент також зобов'язується забезпечити Оператору (або особам залученим Оператором) доступ до вищезазначених приміщень для виконання робіт, вказаних вище. У разі неотримання Абонентом зазначеного вище відповідного письмового дозволу/дозволів та не пред'явлення такого дозволу/дозволів Оператору або неможливості доступу спеціалістів Оператора в приміщення для проведення зазначених вище робіт, Оператор не несе відповідальність з недотримання строків підключення до Послуг та початку надання Послуг. У випадку, коли Абонент не отримав та не пред'явив зазначеного дозволу (дозволів), Договір може бути припинений Оператором в односторонньому порядку, при цьому Абонент зобов'язується відшкодувати збитки, які були понесені Оператором у зв'язку з розірванням Договору, згідно з чинним законодавством України.

2.2.14. У випадку встановлення/розміщення Абонентом (або третіми особами, залученими Абонентом) будь-якого обладнання, устаткування, пристроїв на обладнанні, вежах, опорах Оператора

або поєднання Абонентом (або третіми особами, залученими Абонентом) будь-якого обладнання, устаткування, пристроїв з телекомунікаційним обладнанням Оператора, Абонент зобов'язаний до зазначеного встановлення/розміщення/поєднання самостійно отримати всі необхідні згідно з чинним законодавством погодження, сертифікати, дозволи на зазначене встановлення/розміщення/ поєднання або пов'язані з вищезазначеним. У разі якщо у Оператора виникли збитки у зв'язку з зазначеним вище встановленням/розміщенням/поєднанням, Абонент зобов'язується відшкодувати Оператору всі збитки у повному обсязі.

2.2.15. Абонент має і інші обов'язки, передбачені цим Договором, реєстраційною карткою приєднання до цього Договору та чинними нормативно-правовими актами України.

### **2.3. Оператор має право:**

2.3.1. встановлювати тарифи на Послуги, що ним надаються, з врахуванням обмежень, встановлених державою;

2.3.2. скорочувати перелік або припиняти надання Послуг/ окремих Послуг Абоненту, у випадку порушення ним умов цього Договору, Правил, інших чинних нормативно-правових актів України в сфері телекомунікацій;

2.3.3. припиняти діяльність з надання телекомунікаційних послуг відповідно до чинного законодавства України;

2.3.4. не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження відповідності кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

2.3.5. відключати кінцеве обладнання Абонента:

2.3.5.1. у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

2.3.5.2. на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам державної безпеки;

2.3.5.3. в інших випадках, визначених Правилами та іншими нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій;

2.3.6. скорочувати або припиняти надання Послуг/ окремих Послуг у разі якщо Абонент не погасив заборгованість перед Оператором у наступному порядку:

2.3.6.1. у разі якщо Абонент не оплатив Послуги/окремі Послуги в установлений строк, Оператор має право надіслати йому письмове попередження із зазначенням кінцевого строку оплати Послуг і, в разі неотримання Оператором підтвердження про здійснення оплати Абонентом у встановлений у Правилах в залежності від типу/виду телекомунікаційних послуг строк (п.78, п.117 Правил), після зазначеного у попередженні Оператора строку оплати, Оператор має право скоротити або припинити надання Послуг/окремих Послуг Абоненту;

2.3.6.2. якщо стосовно окремих Послуг строк для надання Оператору підтвердження про здійснення оплати Абонентом таких Послуг не зазначений у Правилах, інших чинних нормативно-правових актах України в сфері телекомунікацій, таким строком є строк в 7 (сім) календарних днів;

2.3.6.3. ненадходження протягом місяця після зазначеного у попередженні Оператором строку для оплати Послуг підтвердження про погашення заборгованості Абонентом може бути підставою для розірвання Оператором Договору в односторонньому порядку;

2.3.7. на оплату Абонентом Послуг Оператора належним чином у відповідності до умов цього Договору;

2.3.8. Оператор має також інші права, передбачені чинним законодавством України та цим Договором.

### **2.4. Абонент має право:**

2.4.1. на дострокове розірвання Договору за умови попередження ним Оператора за 30 календарних днів до дати розірвання Договору, з врахуванням положень п. 7.4 Договору;

2.4.2. на несплату Абонентної плати за весь час ненадання Абоненту Послуг через пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, що призвело до припинення надання Послуг Абоненту, у разі порушення Оператором контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), за умови, що такі пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж виникли не з вини Абонента;

2.4.3. на отримання від Оператора відомостей про отримані Послуги;

2.4.4. на безоплатне отримання від Оператора рахунків на оплату Послуг;

2.4.5. на обмеження Оператором доступу Абонента до окремих видів телекомунікаційних послуг, на підставі заяви Абонента та за умови наявності технічних можливостей у Оператора, у відповідності до законодавства;

2.4.6. на повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови Абонента від попередньо оплачених Послуг, замовлених за Договором (за виключенням Установчої плати);

2.4.7. на відшкодування реальних (прямих) належним чином доведених збитків, заподіяних Абоненту унаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків за цим Договором, згідно чинного законодавства України;

2.4.8. на оскарження неправомірних дій Оператора згідно з чинним законодавством України;

2.4.9. на зміну параметрів замовлених послуг, або замовлення додаткових послуг по письмовому зверненню;

2.4.10. на при зупинку використання Послуг за цим договором, відповідно до п. 3.4.1, п. 3.4.2.

2.4.11. Абонент має і інші права, передбачені цим Договором та чинним законодавством України.

### **3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

3.1. Інформація щодо ідентифікації кінцевого обладнання Абонента, способи підключення кінцевого обладнання Абонента, основні технічні/якісні характеристики Послуг, що надаються Абоненту за цим Договором, зазначаються у реєстраційній картці приєднання до цього Договору, в залежності від замовлених Абонентом Послуг, та можуть бути змінені Оператором не впливаючи на якість надання Послуг.

3.2. Часова схема надання Послуг:

3.2.1. Послуги надаються цілодобово сім днів на тиждень.

3.2.2. Час, з якого розпочинається надання тих чи інших Послуг, зазначений у реєстраційній картці приєднання до цього Договору.

3.3. Порядок замовлення Послуг та обліку наданих Послуг:

3.3.1. В разі якщо Абонент бажає замовити додаткові послуги, що надаватимуться додатково до та в рамках надання Послуг, зазначених у цьому договорі та реєстраційній картці, і що не потребують надання/виконання Оператором додаткових послуг/робіт з організації технічної можливості надання таких додаткових послуг Абоненту, він повинен звернутися із відповідною письмовою заявою про надання таких додаткових послуг до центру обслуговування абонентів Оператора. Оператор розглядає зазначену заяву Абонента у строк що не перевищує 30 календарних днів.

3.3.2. Початок або зміна умов надання Послуг, зазначених у реєстраційній картці приєднання до цього Договору, оформлюється відповідними актами початку надання телекомунікаційних послуг, які підписуються обома Сторонами Договору.

3.4. Умови і порядок припинення надання, скорочення переліку Послуг, а також відключення кінцевого обладнання Абонента від телекомунікаційної мережі Оператора:

3.4.1. Абонент має право на при зупинку використання Послуг без розірвання договору. Мінімальний термін призупинки використання Послуги становить 1 (один) місяць, максимальний термін – 3 (три) місяця. Оплата за відповідні Послуги, що не надаватимуться Абоненту не стягується.

3.4.2. У разі, якщо Абонент хоче призупинити використання Послуг без розірвання договору, то він зобов'язаний до 1 (першого) числа місяця з якого буде призупинено використання послуг письмово повідомити Оператора.

3.4.3. Оператор має право припинити надання Послуг Абоненту / скоротити перелік Послуг, що надаються Абоненту та відключити кінцеве обладнання Абонента у разі порушення Абонентом Правил та умов цього Договору, зокрема:

3.4.3.1. у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження відповідності кінцевого обладнання Абонента вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

3.4.3.2. на підставі рішення суду, якщо кінцеве обладнання використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам державної безпеки;

3.4.3.3. у випадку виявлення Оператором протиправних дій Абонента, вчинення Абонентом дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим абонентам;

3.4.3.4. у разі якщо Абонент не погасив заборгованість перед Оператором у встановлений відповідно до законодавства та цього Договору термін/строк після надання йому письмового

попередження від Оператора. При цьому, у разі коли Абонент не оплатив Послуги/окремі Послуги в установленний строк, Оператор має право надіслати йому письмове попередження із зазначенням кінцевого строку оплати Послуг і, в разі неотримання Оператором підтвердження про здійснення оплати Абонентом у встановлений у Правилах, в залежності від типу/виду телекомунікаційних послуг строк (п.78, п.117 Правил) після зазначеного у попередженні Оператором строку оплати, Оператор має право скоротити або припинити надання Послуг/окремих Послуг Абоненту. Якщо стосовно окремих Послуг строк для надання Оператору підтвердження про здійснення оплати Абонентом таких Послуг не зазначений у Правилах, інших чинних нормативно-правових актах України в сфері телекомунікацій, таким строком є строк в 7 (сім) календарних днів.

3.4.3.5. в інших випадках, передбачених чинними нормативно-правовими актами України.

3.4.4. У випадках зазначених у п. 3.4.3.3 Договору Оператор має право без попереднього попередження Абонента відключити кінцеве обладнання Абонента та припинити надання йому Послуг негайно після виявлення відповідних випадків порушень, з наступним письмовим повідомленням Абонента про таке припинення надання йому Послуг.

3.4.5. У разі порушення Абонентом п.2.2.4 Договору, а також у випадках використання Абонентом кінцевого обладнання або Послуг у цілях, що порушують норми та приписи чинних нормативно-правових актів України, крім випадків зазначених у п. 3.4.3.3 цього Договору, Оператор має право припинити надання Послуги Абоненту, попередивши про це Абонента в оперативному порядку за 30 хвилин до відключення кінцевого обладнання за будь-яким телефоном Абонента, що зазначений у реєстраційній картці приєднання до Договору (за умови, що Абонент доступний за таким телефонами), з подальшим письмовим повідомленням. У цьому випадку до Абонента застосовуються положення п. 4.8 Договору.

3.4.6. Надання Послуг/окремих Послуг може припинятися Оператором за письмовою заявою Абонента на зазначений у цій заяві строк, за умови наявності технічної можливості у Оператора.

3.4.7. У випадку припинення Оператором діяльності з надання Послуг/окремих Послуг, що надаються за цим Договором, він зобов'язаний попередити Абонента не пізніше ніж за місяць до припинення надання таких послуг шляхом розміщення відповідного повідомлення в засобах масової інформації або на інформаційному ресурсі Оператора або шляхом надіслання відповідного повідомлення Абоненту.

3.4.8. Оператор має право тимчасово припинити надання Послуг Абоненту на час проведення профілактичних робіт. Оператор проводить планову профілактику щодо надання Послуг не довше 6 годин, у нічний час. Під нічним часом, для цілей цього Договору розуміється проміжок часу з 22:00 до 06:00 за київським часом. Оператор повідомляє про це Абонента не пізніше, ніж за 1 (один) календарний день до початку профілактичних робіт за допомогою електронного або факсимільного зв'язку або шляхом направлення відповідного повідомлення кур'єром або поштою.

3.4.9. Умови відновлення надання Послуг.

3.4.9.1. У разі якщо Абоненту було припинено або скорочено надання Послуг та відключено кінцеве обладнання Абонента внаслідок неоплати ним Послуг, Оператор, за умови, що Договір з Абонентом не був розірваний, відновлює надання Послуг та включає кінцеве обладнання Абонента після погашення Абонентом боргу, протягом двох робочих днів після підтвердження оплати Послуг Абонентом.

3.4.9.2. Оператор зберігає протягом одного місяця з дня розірвання Договору технічну можливість відновлення надання Послуг.

3.5. Строки усунення пошкоджень телекомунікаційних мереж Оператора:

3.5.1. У разі отримання, у відповідності до порядку, передбаченого п. 2.2.6 цього Договору, повідомлення від Абонента щодо перерви в наданні Послуг чи відхилення технічних показників надання Послуг від нормативних, вживати необхідні заходи по відновленню надання Послуг у належному обсязі та в наступні строки:

3.5.1.1. у випадку перерви чи відхилення технічних показників надання послуг доступу до комп'ютерної мережі, чи мережі Інтернет від нормативних, Оператор протягом 3 (трьох) діб з моменту отримання відповідного повідомлення від Абонента, відновлює нормальне функціонування Послуг доступу до комп'ютерної мережі, чи мережі Інтернет або інформує Абонента про причину перерви в наданні Послуг чи відхилення технічних норм надання Послуг та очікуваний строк відновлення надання зазначених послуг у належному обсязі.

3.5.1.2. у разі пошкодження телекомунікаційної мережі Оператора, яке унеможливило доступ споживача до Послуг, Оператор протягом 3 (трьох) діб з моменту отримання відповідного повідомлення від Абонента, відновлює нормальне функціонування Послуг.

3.6. У разі розірвання договору Абонент надає можливість Оператору протягом 3 (трьох) діб вилучити з приміщення Абонента телекомунікаційне майно, встановлене Оператором, та не передане у власність Абонента, для надання Послуг до цього договору, а у випадку, передбаченому п. 2.2.13 Договору погодити відповідні дозволи з власником приміщень.

3.7. Телекомунікаційне обладнання, що не передане у власність Абонента, та встановлене на території абонента, може бути використано Оператором для модернізування та розширення телекомунікаційної мережі Оператора та подальшого покращення якості надання телекомунікаційних Послуг.

3.8. Оплата за встановлення, обслуговування, та модернізацію телекомунікаційного устаткування встановленого Оператором, та не передане у власність Абонента, з Абонента не стягується.

3.9. Порядок і строки розгляду заяв та скарг Абонента:

3.9.1. Абонент має право подавати Оператору заяви, скарги з питань надання та отримання Послуг;

3.9.2. Оператор проводить прийом Абонентів з питань надання Послуг у своїх центрах обслуговування Абонентів;

3.9.3. Заяви можуть бути подані в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань заява викладається в письмовій формі. Якщо в цьому Договорі або чинному законодавстві України для окремих заяв, звернень, скарг Абонента передбачена письмова форма – такі заяви, звернення, скарги Абонент повинен подавати Оператору виключно у письмовій формі;

3.9.4. За результатами розгляду заяви Абоненту надається відповідь Оператора. Оператор розглядає заяви, звернення Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання Оператором відповідної заяви, звернення від Абонента, якщо інший строк не зазначений в цьому Договорі та чинному законодавстві України для розгляду окремих заяв, звернень, скарг Абонента;

3.9.5. У випадку скарг Абонента з приводу перерв у наданні Послуг, неналежного надання Послуг, Абонент зобов'язаний діяти у відповідності до п. 2.2.6 цього Договору. У разі отримання, у відповідності до порядку, передбаченого п. 2.2.6 цього Договору, повідомлення/скарги від Абонента щодо перерви в наданні Послуг чи відхилення технічних показників надання Послуг від нормативних Оператор вживає необхідних заходів по відновленню надання Послуг у належному обсязі та в строки, зазначені у п. 3.5 цього Договору;

3.9.6. Відомості про контактні телефони, за якими Абонент може звернутися до Оператора з питань надання Послуг зазначені в п. 2.2.6 цього Договору, а також на веб-сайті Оператора.

#### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

4.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором у відповідності з чинним законодавством України та цим Договором.

4.2. Якщо з вини Оператора відповідні Послуги не надавались протягом певного часу та за умови, що Оператор не відновив надання таких Послуг у строки зазначені в п. 3.5 Договору, то строк такої перерви в наданні Послуг вважається простоем, та Абонент не сплачує частину Абонентної плати пропорційну часу такого простою. У цьому випадку строк простою відліковується від моменту повідомлення Абонентом Оператора про припинення надання йому Послуг.

4.3. Час простою в наданні Послуг фіксується у відповідній оперативній документації з моменту отримання телефонного повідомлення від Абонента про порушення в наданні Послуг з подальшим письмовим повідомленням, та підтверджується наступним чином: по закінченню звітного місяця, якщо мали місце простої в наданні Послуг, Сторони складають відповідний акт з зазначенням строків простою.

4.4. Оператор не несе відповідальності за ненадання або неналежне надання Послуг при пошкодженнях обладнання та з'єднувальних ліній Абонента, а також у випадках, коли перерви в наданні Послуг, відхилення параметрів надання Послуг від нормативних сталися з вини Абонента. У цьому випадку перерва у наданні Послуг не є простоем і вказаний час підлягає оплаті Абонентом.

4.5. Усунення пошкоджень, що виникли з вини Абонента, можуть проводитися Оператором за окрему плату, згідно з кошторисом витрат, який погоджується Сторонами.

4.6. Час проведення планової профілактики при наданні Послуг не вважається простоем та підлягає оплаті Абонентом. При проведенні Оператором позапланової профілактики при наданні Послуг до відносин Сторін застосовуються положення п. 4.2 Договору.

4.7. У разі, коли Абонент з будь-яких причин, незалежних від Оператора, не підписує відповідні акти початку надання / зміни умов телекомунікаційних послуг у відповідності до умов п. 2.2.2 Договору протягом 5 (п'яти) календарних днів з дати, коли він мав підписати відповідні акти, Оператор має право відмовити Абоненту в наданні Послуг. При цьому Абонент зобов'язаний сплатити Установчу плату у відповідності до умов цього Договору, якщо в реєстраційній картці приєднання до цього Договору передбачена Установча плата за організацію відповідних Послуг.

4.8. У разі порушення Абонентом п. 2.2.4 Договору, а також у випадках використання Абонентом кінцевого обладнання або Послуг у цілях, що порушують норми та приписи чинних нормативно-правових актів України, крім випадків зазначених у п. 3.4.3.3 цього Договору, Оператор має право припинити надання Послуг Абоненту, попередивши про це Абонента в оперативному порядку за 30 хвилин до відключення кінцевого обладнання за будь-яким телефоном Абонента, що зазначений у реєстраційній картці приєднання до Договору (за умови, що Абонент доступний за такими телефонами), з подальшим письмовим повідомленням. У цьому випадку Абонент сплачує вимушений простій у наданні Послуг у повному обсязі за весь час простою. Якщо порушення призвело до зниження якості надання інших послуг та трактів системи передачі, що підтверджується документально, Абонент відшкодовує Оператору всі завдані таким порушенням збитки, а також сплачує Оператору, на вимогу Оператора, неустойку у розмірі 10 % від загальної суми всіх передбачених Договором щомісячних платежів (розмір яких є фіксованим і зазначається у реєстраційній картці) за місяць.

4.9. При невиконанні Абонентом вимог п. 2.2.1, п. 2.2.3., п.5.1 та п.5.5 Договору Абонент, на вимогу Оператора, сплачує Оператору пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених Послуг у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла у період, за який нараховується пеня, за кожний день затримки оплати.

4.10. У випадках зазначених у п. 3.4.3.3. Договору Оператор має право відключити кінцеве обладнання Абонента та припинити надання йому Послуг негайно після виявлення відповідних випадків порушень. В цих випадках Абонент відшкодовує Оператору всі завдані таким порушенням збитки, а також сплачує Оператору, на вимогу останнього, неустойку у розмірі 10% від загальної суми всіх передбачених Договором щомісячних платежів (розмір яких є фіксованим і зазначається у реєстраційній картці) за місяць.

4.11. Сплата Абонентом неустойки або пені не звільняє Абонента від сплати Оператору суми заборгованості у повному обсязі.

4.12. Оператор не несе відповідальності за неналежну якість зв'язку в мережах інших операторів телекомунікацій, а також за неналежну якість Послуг зв'язку, що надаються Оператором, викликану будь-якими аваріями та/або перебоями в роботі мереж інших операторів телекомунікацій.

4.13. Оператор не несе відповідальності за псування устаткування Абонента та невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором, що є наслідком дії обставин Форс Мажору, викрадення або пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд, телекомунікаційного обладнання Оператора, за допомогою якого надаються Послуги (наприклад, дії третіх осіб, погодні умови, але не обмежуючись ними).

4.14. Оператор несе відповідальність лише за реальні (прямі) збитки, завдані Абоненту з вини Оператора. Втрачена (упущена) вигода відшкодуванню не підлягає.

## **5. УМОВИ ТА ПОРЯДОК ОПЛАТИ**

5.1. У випадку якщо за організацію відповідних замовлених Послуг передбачена Установча плата, Абонент в строк протягом 5 (п'яти) банківських днів з дати підписання реєстраційної картки приєднання Договору сплачує таку Установчу плату за організацію відповідних замовлених Послуг у розмірі, що визначається у реєстраційній картці приєднання до цього Договору шляхом її безготівкового перерахування на поточний рахунок Оператора у національній валюті України.

5.2. Початок нарахування щомісячної плати за надання відповідних замовлених Послуг починається з дати, зазначеної у відповідному Акті початку / зміни умов надання телекомунікаційних послуг, підписаному Сторонами.

5.3. Якщо Послуги надавались Абоненту неповний місяць, то розмір щомісячної плати за надання Послуг розраховується пропорційно кількості днів, протягом яких фактично надавались Послуги.

5.4. Щомісяця, Абонент сплачує абонентську плату відповідно до замовлених послуг у поточному звітному періоді, Оператор надсилає Абоненту рахунок на оплату Послуг, які були надані Абоненту протягом звітного періоду. Сума рахунку визначається у національній валюті України. Звітним періодом згідно з цим Договором є один календарний місяць.

5.5. Абонент здійснює розрахунки з Оператором за Послуги за звітний період у національній валюті України, шляхом перерахування відповідних сум на поточний рахунок Оператора щомісячно, до 8 (восьмого) числа кожного місяця у поточному звітному періоду.

5.6. Усі платежі за Договором здійснюються Абонентом з обов'язковим посиланням на цей Договір та особовий рахунок присвоєний Абоненту у момент початку надання послуг Оператором.

5.7. Розмір щомісячної плати за Послуги визначається у реєстраційній картці приєднання до Договору та у відповідності до тарифів на відповідні Послуги, які діяли на момент надання Послуг. Тарифи зазначаються реєстраційній картці приєднання до Договору та на Веб-сайті Оператора. Зазначені тарифи можуть бути змінені з попередженням Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх введення в дію, якщо тарифи встановлюються Оператором самостійно, або без такого попередження, у разі зміни граничних тарифів на послуги зв'язку, що затверджуються відповідним державним органом України у відповідності з чинним законодавством України.

5.8. Протягом строку дії Договору вартість Послуг може бути змінена Оператором з обов'язковим попередженням Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до такої зміни, з подальшим переоформленням Сторонами реєстраційної картки приєднання до Договору. У випадку відмови Абонента від переоформлення реєстраційної картки приєднання до Договору у зв'язку з зазначеним вище, Оператор має право розірвати цей Договір, попередивши Абонента за 7 (сім) календарних днів до дати такого розірвання Договору.

5.9. У разі наявності у Абонента претензій до рахунків на оплату Послуг, наданих Оператором, за особистим письмовим зверненням Абонента та з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі Оператора нарахована до оплати сума за надані Абоненту Послуги розшифровується Оператором тільки за той звітний період, до якого Абонент має претензії, із зазначенням особового рахунку Абонента, виду Послуги, початку і закінчення її надання, обсягу, суми коштів до сплати.

5.10. У разі якщо у реєстраційній картці приєднання до Договору передбачена попередня оплата за відповідні Послуги і Абонент сплатив таку попередню оплату Оператору і при цьому відмовився від таких попередньо оплачених ним Послуг, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину грошових коштів за письмовою заявою Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента. При цьому, Сторони обумовили та погодили, що Установча плата в жодному разі не повертається, оскільки сплачується Оператору в якості оплати вартості організації технічної можливості надання Послуг, незалежно від факту отримання Послуг Абонентом, як компенсація затрат Оператора на організацію технічної можливості надання Послуг безпосередньо Абоненту.

5.11. У випадку якщо Абоненту були протарифіковані послуги, які він не замовляв та не спожив, Абонент повинен звернутися з відповідною письмовою заявою до Оператора, одразу після виявлення факту того, що йому були протарифіковані такі послуги. Оператор розглядає таку заяву Абонента у строк 30 днів з дати її отримання.

5.12. У разі якщо у реєстраційній картці приєднання до Договору передбачена попередня оплата за відповідні Послуги і Абонент сплатив таку попередню оплату Оператору і при цьому передплатені Послуги не були надані Абоненту внаслідок невиконання або неналежного виконання Оператором своїх обов'язків згідно з Договором, Оператор зобов'язаний за письмовою вимогою Абонента повернути Абоненту грошові кошти, сплачені Абонентом за ненадані Послуги, протягом 30 календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента або за погодженням з Абонентом не повертати такі грошові кошти, а залишити їх в якості оплати Абонентом Послуг за майбутній період їх надання.

5.13. В разі припинення дії Договору Сторони проводять розрахунки за надані Послуги протягом 45 банківських днів з моменту припинення дії Договору.

5.14. В разі якщо Абонент відповідно до законодавства України має право на певні пільги, то такі встановлені законодавством пільги надаються Абоненту з дня звернення Абонента і пред'явлення Оператору документів, що засвідчують право на такі пільги.

## **6. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

6.1. **Звільнення від відповідальності.** Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання стало наслідком обставин непереборної сили, що виникли після укладання цього Договору та які Сторони не могли ані передбачити, ані попередити розумними заходами.

6.2. **Форс Мажор.** Обставинами непереборної сили Сторони погодилися вважати обставини, що знаходяться поза розумним контролем Сторін, а саме: урагани, бурі, нагромадження снігу,

просідання і зсув ґрунту, ожеледі, землетруси, пожежі, спалахи блискавки, грози, повені, інші стихійні лиха; війну, воєнні дії, акти тероризму; страйки, що відповідають вимогам законодавства; прийняття органами державної влади та/або місцевого самоврядування нормативних актів або прийняття судами або арбітражними органами рішень, які унеможливають виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором ("Форс Мажор").

**6.3. Зобов'язання повідомити.** У випадку виникнення обставин, визначених п. 6.2 цього Договору, Сторона, що зазнала їх впливу, повинна негайно за допомогою будь-яких доступних засобів повідомити про такі обставини іншу Сторону в максимально стислий строк.

**6.4. Повідомлення про Форс Мажор.** Повідомлення про Форс Мажор повинно містити вичерпну інформацію про природу обставин непереборної сили, час їх настання та оцінку їх впливу на можливість Сторони виконувати свої зобов'язання за Договором та на порядок виконання зобов'язань за Договором, у випадку якщо це можливо.

## **7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

7.1. Договір набуває чинності з дати його підписання Сторонами та діє протягом 12 (дванадцяти) місяців. Якщо на дату припинення дії цього Договору які-небудь із зобов'язань Сторін невиконані, вони залишаються чинними до їх повного виконання.

7.2. Якщо жодна із Сторін не заявить письмово, документом, підписаним уповноваженим представником Сторони, про припинення дії Договору за 30 календарних днів до закінчення строку його дії, то дія Договору продовжується на кожні наступні 12 (дванадцять) місяців.

7.3. Дострокове розірвання цього Договору здійснюється за згодою Сторін. Оператор має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку шляхом направлення Абоненту письмового повідомлення про розірвання не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до моменту такого розірвання.

7.4. Абонент має право відмовитися від Послуг/окремих Послуг та/або достроково розірвати Договір письмово попередивши про це Оператора не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати відмови від Послуг/окремих Послуг та/або припинення Договору. При цьому, якщо Абонент скористався своїм правом відмови від Послуг або дострокового розірвання Договору раніше ніж спливе строк окупності організації технічної можливості надання Послуг, зазначений у реєстраційній картці (в залежності від типу/виду замовлених Абонентом Послуг), і при цьому Абонент не оплатив Оператору в повному обсязі загальну вартість організації технічної можливості надання Абоненту замовлених ним Послуг, яка зазначається у реєстраційній картці приєднання до Договору, Абонент зобов'язаний до розірвання Договору/відмови від Послуг виплатити Оператору різницю між загальною вартістю організації технічної можливості надання замовлених Абонентом Послуг та сумою фактично сплаченої Абонентом Оператору Установчої плати.

## **8. ПРАВО, ЩО ЗАСТОСОВУЄТЬСЯ. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

8.1. **Право, що застосовується.** Цей Договір підлягає регулюванню та тлумачиться у відповідності з чинним законодавством України.

8.2. **Переговори.** Будь-які спори та розбіжності, що прямо або опосередковано стосуються чи впливають з цього Договору, Сторони можуть вирішувати шляхом дружніх переговорів.

8.3. **Судовий порядок.** Якщо будь-який спір чи розбіжність, що прямо чи опосередковано стосується та впливає з цього Договору, неможливо вирішити шляхом дружніх переговорів, Сторони/а передає/ють вирішення такого спору до суду відповідно до процедури вирішення спорів, встановленої чинним законодавством України.

8.4. **Збереження зобов'язань.** Жодна з Сторін не звільняється від своїх зобов'язань за цим Договором як при наявності будь-якого спору чи розбіжностей, так і у випадку передачі спірного питання на розгляд господарського суду.

## **9. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

9.1. Абонент зобов'язується без попередньої письмової згоди Оператора не розголошувати третім особам інформацію про умови цього Договору та Додаткових угод до нього, технічну інформацію щодо наданих за цим Договором послуг, а також будь-яку іншу інформації, що стала відома Абоненту від Оператора, протягом строку дії цього Договору та одного року після його припинення/розірвання, незалежно від причин такого припинення/розірвання, крім випадків,

передбачених чинним законодавством України. Невиконання зобов'язань, передбачених цим пунктом, є підставою для відшкодування Абонентом збитків, завданих Оператору таким порушенням, в повному обсязі.

## **10. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ АБОНЕНТА**

10.1. Приєднанням до цього Договору Абонент засвідчує надання ним згоди Оператору на обробку його персональних даних, наданих Оператору в будь-якій формі (письмовій або усній), з метою виконання зобов'язань сторін за цим Договором, зокрема, з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги, що надаються за цим Договором, рекламних цілях, тощо.

10.2. Згода на обробку персональних даних Абонента, зазначена в п. 10.1 цього Договору, чинна протягом дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії.

10.3. Приєднуючись до цього Договору Абонент підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються Оператору з метою виконання зобов'язань сторін за цим Договором, зокрема, з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги, що надаються за цим Договором.

10.4. Приєднуючись до цього Договору Абонент надає згоду на те, що Оператор має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких додаткових повідомлень, не змінюючи при цьому мети їх обробки, зазначеної в п. 10.1. цього Договору.

10.5. Підписуючи цей Договір Абонент підтверджує, що йому відомий і зрозумілий зміст його прав як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

## **11. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ**

11.1. Всі документи що, стосуються цього Договору (додаткові угоди, Додатки тощо), є його невід'ємними частинами та вступають в силу з моменту їх підписання уповноваженими представниками Сторін, якщо інше прямо не зазначено в таких документах.

11.2. Після підписання Договору всі попередні домовленості, переговори, листування та угоди між Сторонами щодо предмету Договору, які суперечать положенням Договору, втрачають силу.

11.3. У випадку зміни будь-якою із Сторін свого місцезнаходження, поштової адреси, банківських реквізитів, системи оподаткування, назви, контактного телефону, факсу, у випадку реорганізації Сторони, припинення діяльності, банкрутства чи неплатоспроможності Сторони, така Сторона зобов'язана повідомити про це іншу Сторону протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення вищезазначених змін, письмово, відповідним листом за підписом уповноваженої особи, що має бути надіслане рекомендованим листом або за допомогою кур'єрської служби доставки.

11.4. Зміна форми власності, організаційно-правової форми Сторін не є підставою для перегляду положень або припинення Договору.

11.5. Сторони не мають права передавати свої права та обов'язки за Договором третім особам без попередньої письмової згоди на це іншої Сторони. В разі надання такої згоди іншою Стороною, права та обов'язки за Договором передаються шляхом оформлення Сторонами додаткової угоди до цього Договору.

11.6. Листування, пов'язане з виконанням, зміною або розірванням Договору, здійснюється рекомендованими листами, факсовими повідомленнями або за допомогою кур'єрської служби доставки за підписом уповноважених осіб Сторін, а у випадку, передбаченому п. 2.1.8 Договору, інших випадках, передбачених цим Договором, повідомлення може надаватись засобом електронної пошти.

11.7. За цим Договором Абонент не дає згоди на опублікування Оператором у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про його прізвище, ім'я та по батькові, найменування юридичної особи, адресу та номер телефону Абонента. Така згода може бути надана Абонентом Оператору окремо у письмовій формі.

11.8. Абонент надає Оператору право без додаткового письмового погодження з Абонентом використовувати інформацію про Абонента та надані йому Послуги, в тому числі про отримані послуги зв'язку, їх тривалість, вартість, зміст, маршрути передавання тощо, а також передавати таку інформацію третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України.

11.9. Договір складено у двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної Сторони.

11.10. Оператор не несе відповідальність за зміст інформації, що передається Абонентом за допомогою Послуг, що надаються згідно з Договором.

11.11. Оператор не є платником податку на додану вартість.

11.12. Реквізити Оператора:

ТОВ «Інтернік Телеком»:

Юридична адреса у м. Кам'янському:

51917, Україна, м. Кам'янське, проспект Аношкіна, будинок 148, корпус 1, офіс 3.

р/р 26003050238112 в ПАТ КБ «ПриватБанк» МФО 305299

ЄДРПОУ 41470511