

РЕГЛАМЕНТ

Зміст

Преамбула.

Визначення термінів, що вживаються в Регламенті.

1. Загальна характеристика Телекомунікаційних послуг Провайдера.
2. Умови надання та отримання Телекомунікаційних послуг.
3. Технічний опис Телекомунікаційних послуг.
4. Порядок обліку Телекомунікаційних послуг та списання коштів з Облікового рахунку Абонента.
5. Порядок замовлення Телекомунікаційних послуг.
6. Порядок укладення Договору про надання телекомунікаційних послуг.
7. Умови та порядок змін в отриманні Телекомунікаційних послуг.
8. Умови, порядок та строки припинення та/або призупинення надання Послуги та відновлення її надання. Умови та порядок розірвання Договору.
9. Зміна Місця надання Послуги.
10. Порядок розрахунків за Телекомунікаційні послуги.
11. Розгляд заяв та скарг Абонентів.
12. Порядок і строки інформування Абонентів.
13. Передача прав і обов'язків за Договором третім особам.
14. Права і обов'язки Абонента та Провайдера.
15. Відповідальність Абонента та Провайдера.
16. Інші умови.

Преамбула

Даний Регламент визначає порядок надання та отримання Телекомунікаційних послуг, регулює відносини між Фізичною особою-підприємцем Ткачук Наталією Михайлівною (надалі – «Провайдер») і споживачами Телекомунікаційних послуг (надалі – «Абоненти»).

Чітке дотримання та виконання умов цього Регламенту є обов'язковим як для Провайдера, так і для Абонентів. Умови цього Регламенту поширюються на всіх Абонентів – юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців Провайдера.

Підписавши Договір про надання телекомунікаційних послуг, Абонент погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом усіх без виключення положень цього Регламенту, Договору, Тарифних пакетів, Прейскуранту та всіх інших документів, що становлять невід'ємну частину Договору.

Умови цього Регламенту визначаються Провайдером самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови цього Регламенту можуть бути змінені Провайдером з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на сайті www.everest24.com.ua та в Інформаційних центрах. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Регламенту, такий Абонент має право розірвати Договір з дотриманням процедури, встановленої в цьому Регламенті, протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався чи мав можливість дізнатися про зміни, внесені до цього Регламенту. Не розірвання Абонентом Договору у

вказаний строк та продовження користування Послугою свідчить про згоду Абонента з внесеними до цього Регламенту змінами.

Провайдер вправі в односторонньому порядку змінювати умови цього Регламенту. При внесенні змін до цього Регламенту, Провайдер розміщує повідомлення про такі зміни на сайті www.everest24.com.ua не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Регламентом встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Провайдер не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. Продовження використання Послуги Провайдера Абонентом після такого повідомлення вважається згодою Абонента зі змінами Регламенту. При цьому Провайдер гарантує та підтверджує, що розміщена на сайті www.everest24.com.ua поточна редакція тексту цього Регламенту є чинною.

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

Норми цього Регламенту відповідають чинному законодавству України у сфері надання та отримання Телекомунікаційних послуг, а саме:

- Закону України «Про телекомунікації»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Правилам надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 року;
- Цивільному кодексу України;
- Господарському кодексу України;
- Іншим нормативно-правовим актам.

Фізична особа-підприємець Ткачук Наталія Михайлівна включений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій на підставі Рішення НКРЗ від 05.12.2017 р. № 610.

У цьому Регламенті терміни вживаються в наступному значенні:

Абонент – споживач Телекомунікаційних послуг (юридична особа та/або фізична особа-підприємець), яка уклала з Провайдером Договір про надання телекомунікаційних послуг (надалі – «Договір») та належним чином виконує умови даного Регламенту та Договору.

Абонентна плата – щомісячний фіксований платіж, який встановлюється Провайдером для Абонента за споживання Телекомунікаційних послуг, які надає Провайдер.

Абонентський ввід – ділянка коаксіально-кабельної Мережі, яка обмежена, з одного боку, Кінцевим обладнанням Абонента (телевізійним приймачем, комп'ютером, чи іншим обладнанням), а з іншого боку – точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Абонентський ввід є власністю Абонента.

Абонентський номер – присвоєний Абоненту номер, який використовується Провайдером для ідентифікації Абонента.

Відключення Кінцевого обладнання – від'єднання Кінцевого обладнання від Телекомунікаційної мережі.

Договір про надання телекомунікаційних послуг (Договір) – документ, підписаний між Провайдером та Абонентом, що регулює правовідносини між Абонентом і Провайдером у процесі надання Абоненту Послуги.

Зона покриття Мережі – територія, у межах якої Клієнтам забезпечується можливість отримання Послуги Провайдера, за умови укладення Договору.

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

Інформаційний центр – місце, в якому на підставі договірних відносин з Провайдером Абоненту/Клієнту на його запит надається інформація, що стосується Послуги, та виконуються відповідні дії по обслуговуванню Абонента/Клієнта згідно з чинними процедурами Провайдера.

Інформаційно-технічна система – сукупність програмних і апаратних засобів, які забезпечують надання Провайдером Послуги (в тому числі доступу до локальних інформаційних ресурсів, Інтернет, інших мереж тощо).

Кінцеве обладнання – обладнання Абонента, призначене для з'єднання з пунктом закінчення (точкою підключення) Телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до Послуги (телевізійний приймач, комп'ютер, тощо).

Клієнт – юридична особа та/або фізична особа-підприємець, яка за наявності свого вільного волевиявлення і Технічної можливості може стати Абонентом Провайдера.

Провайдер – Фізична особа-підприємець Ткачук Наталія Михайлівна, який організовує та надає Телекомунікаційні послуги Абонентам.

Мережні реквізити – сукупність даних, що однозначно визначають Абонента в Інтернет та Мережі під час користування Послугою.

Місце надання Послуги – конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він буде отримувати Послугу.

Обліковий Рахунок – документ, що ведеться автоматизованою системою обліку, та відображає всі платежі, що надійшли від Абонента, а також статистику отриманих ним Послуг у кількісному й вартісному вираженні.

Облікові дані – сукупність даних (логін, пароль), що використовується для однозначного визначення Абонента для контролю доступу та розрахунку об'єму використаної Послуги.

Сайт – веб-сайт, розташований у мережі Інтернет за адресою: www.everest24.com.ua, на якому розміщений цей Регламент, Договір про надання телекомунікаційних послуг, Прейскурант та інші офіційні документи Провайдера, публічні повідомлення Провайдера, пов'язані з умовами і правилами надання Послуги, довідкова й технічна інформація Провайдера тощо.

Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу (посадову особу юридичної особи), яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

Повідомлення Абонента – інформація, що надсилається Провайдером Абоненту у будь-якій формі, в т.ч., але не винятково, письмово або через засоби масової інформації, за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти, розміщується на Сайті тощо.

Прейскурант – документ, затверджений Провайдером, який містить інформацію про вартісні характеристики Телекомунікаційної послуги, з яким можна ознайомитись на Сайті та в Інформаційних центрах.

Призупинення надання Послуги – тимчасове припинення надання Послуги до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений цим Регламентом та законодавством, та у випадках, передбачених цим Регламентом та Договором.

Припинення надання Послуги – припинення надання Послуги у зв'язку з припиненням відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання або внесення до Договору змін щодо припинення надання Послуги, замовленої Абонентом, у випадках, передбачених цим Регламентом та Договором.

Регламент – документ, що визначає порядок та умови надання та отримання Телекомунікаційної послуги Провайдера, затверджений Провайдером, з яким можна ознайомитись на Сайті та в Інформаційних центрах.

Реєстрація – додавання записів з інформацією про Абонента (П.І.Б. (для юридичної особи – повне найменування), місцезнаходження (для фізичної особи-підприємця), поштова адреса, юридична адреса (для юридичної особи), Абонентський номер, Місце надання Послуги, номери телефонів, e-mail, код ЄДРПОУ (для юридичної особи), ПІН, банківські реквізити, номер свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ, серія та номер свідоцтва платника єдиного податку, П.І.Б. і найменування посади особи, яка підписує Договір, та іншої контактної особи (для юридичних осіб), інші реквізити Абонента, Облікові дані, обрана Послуга тощо) до Системи управління послугами та відкриття Облікового рахунку.

Розрахунковий період (РП) – 1 (один) календарний місяць, протягом якого Абоненту надаються Послуга за Договором. Початком Розрахункового періоду для послуги доступу до мережі Інтернет є момент списання Абонентної плати за послугу доступу до мережі Інтернет з Облікового рахунку Абонента в розмірі, передбаченому обраним Абонентом Тарифним

пакетом. Користування Абонентом послугою доступу до мережі Інтернет більше 1 (однієї) секунди після списання Абонентної плати за послугу доступу до мережі Інтернет з Облікового рахунку Абонента в розмірі, передбаченому обраним Абонентом Тарифним пакетом, являється підтвердженням факту використання останнім послуги доступу до мережі Інтернет в Розрахунковому періоді;

Система управління послугою – автоматизована система, яка забезпечує облік нарахованої та сплаченої Абонентом Послуги, містить реквізити Абонента, його Облікові дані, а також забезпечує Абоненту можливість контролювати стан свого Облікового рахунку, одержувати інформацію про всі взаєморозрахунки, нарахування й утримання.

Сторона – сторона Договору: Провайдер або Абонент (будь-хто один з них, в залежності від контексту).

Сторони – сторони Договору: Провайдер та Абонент разом.

Тариф – грошове вираження Послуги, що надаються Провайдером, її опис та вартість, який встановлюється Провайдером без обмеження строку його дії та чинний до моменту затвердження Провайдером нової редакції Прейскуранту.

Тарифний пакет – сукупність технічних і вартісних параметрів послуги доступу до мережі Інтернет, які взаємозалежні між собою й визначають режим роботи Абонента й порядок тарифікації наданих йому послуг доступу до мережі Інтернет.

Телекомунікаційна мережа (Мережа) – засіб надання Телекомунікаційної послуги, розподілена коаксіально-оптична мережа передачі даних, засобом якої Провайдер надає Телекомунікаційну послугу своїм Абонентам.

Телекомунікаційна послуга (Послуга) – продукт діяльності Провайдера, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій, а саме: послуга доступу до мережі Інтернет за допомогою Телекомунікаційної мережі за технологією FTTH, яка надається Провайдером Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних пакетів.

Технічна можливість – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуги Абонентам.

Технічне обслуговування – комплекс заходів, що вживається/забезпечується/організуються Провайдером або третіми особами для забезпечення робочого стану Мережі.

Трафік – обсяг переданої інформації за певний проміжок часу, що вимірюється в байтах, кілобайтах, мегабайтах і т.д.

Інші терміни, що стосуються надання Послуги, що не визначені в цьому Регламенті, мають значення, передбачені чинним законодавством України.

1. Загальна характеристика Телекомунікаційних послуг Провайдера

1.1. Провайдер самостійно визначає вартість Телекомунікаційної послуги, що може пропонуватися Абоненту, вартість якої встановлюється у чинному Прейскуранті.

1.2. Провайдер надає:

- **послугу доступу до мережі Інтернет** – телекомунікаційна послуга Провайдера по наданню можливості цілодобового доступу до ресурсів всесвітньої мережі Інтернет та ресурсів Інформаційно-технічної системи;

2. Умови надання та отримання Телекомунікаційних послуг

2.1. Підключення Клієнта до Послуги забезпечується при дотриманні наступних умов:

- Місце надання Послуги повинно перебувати в Зоні покриття Мережі, відповідно до варіанту підключення Мережі або інших мереж, через які можливий прямий зв'язок з обладнанням Провайдера;

- існує Технічна можливість для підключення Абонентського вводу, що відповідає вимогам Провайдера.

2.2. Для підключення до послуги доступу до мережі Інтернет Абоненту необхідно мати комп'ютер (телевізійний приймач або інший комп'ютерний пристрій), обладнаний Ethernet

802.3 портом, з конфігурацією, що задовольняє вимоги установлені на ньому операційної системи, у якій реалізоване в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується одержання IP-Адреси по протоколу DHCP, а також інсталяційну версію цієї системи, якщо вона існує.

2.3. В порядку та на умовах цього Регламенту та Договору Послуга надаються Провайдером Абоненту на платній основі.

2.4. Абонент є кінцевим споживачем і не має права на надання, продаж або передачу Послуги Провайдера іншим особам, за винятком випадку наявності письмової згоди Провайдера на вищевказані дії.

2.5. Провайдер самостійно визначає Зону покриття Мережі.

2.6. Провайдер забезпечує можливість наступного отримання Абонентом Телекомунікаційної послуги:

- послуга доступу до мережі Інтернет – цілодобово.

2.7. Послуги щодо оформлення передбачених цим Регламентом та Договором документів, підключення та налаштування Кінцевого обладнання Абонента, обслуговування Абонентів надаються в робочий час Провайдера та Інформаційних центрів.

2.8. Провайдер самостійно визначає режим роботи сервісних служб з урахуванням інтересів Клієнта/Абонента.

2.9. Надання Послуги Абонентам здійснюється Провайдером за умови: розташування Місця надання Послуги в Зоні покриття Телекомунікаційної мережі; укладення Договору про надання телекомунікаційних послуг між Провайдером і Абонентом та оплати Абонентом замовленої Послуги, що надаються Провайдером та обрані Абонентом.

2.10. Провайдер здійснює/організовує/забезпечує, в тому числі і з залученням третіх осіб, Технічне обслуговування Мережі у відповідності до технічних вимог, встановлених на підставі норм державних стандартів з метою забезпечення якісного надання Телекомунікаційної послуги за Договором.

2.11. Жодне програмне забезпечення, що не є вільно доступним, включаючи (але не обмежуючись) розроблені/придбанні/орендовані Провайдером програмні компоненти, конфігураційні файли операційних систем, скрипти, утиліти, інше програмне забезпечення, не передається Абоненту.

2.12. Абонентський ввід та Кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання доступу до Телекомунікаційної послуги Провайдера. Провайдер має право перевірити справність та відповідність Абонентського вводу технічним нормам.

2.13. Відповідно до одного Договору Провайдер надає Послугу в одному Місці надання Послуги. Абонент може мати кілька Місць надання Послуги, стосовно кожного з яких укладається окремий Договір.

2.14. Абонент може мати декілька точок підключення (комп'ютерів тощо) до Телекомунікаційної мережі на одному Місці надання Послуги.

2.15. Абонент може користуватись Послугою, а також відмовлятися від Послуги.

2.16. Абонент має право у будь-який час за своїм бажанням за письмовою заявою розірвати Договір. Порядок розірвання Договору передбачено в розділі 8 цього Регламенту.

2.17. Провайдер залишає за собою право припинити надання Послуги Абоненту у разі встановлення факту чи спроби нанесення Абонентом шкоди базовому обладнанню або програмному забезпеченню Провайдера, або користувачам мережі Інтернет. У разі встановлення повторного факту чи спроби нанесення Абонентом зазначеної шкоди, Провайдер має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку. Додаткового повідомлення Абонента про розірвання Договору відповідно до цього пункту Регламенту не потрібно.

2.18. Компанія має право припинити надання Послуги Абоненту у разі порушення ним норм цього Регламенту, Договору та діючого законодавства.

2.19. У разі припинення діяльності з надання Телекомунікаційних послуг, Провайдер зобов'язаний попередити про це не пізніше, ніж за три місяці, у встановленому законодавством порядку.

2.20. У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії/дозвільних документів, Провайдер зобов'язаний припинити надання та нарахування Телекомунікаційної послуги, в установленому законодавством порядку.

2.21. Провайдер повинен забезпечувати і нести відповідальність за схоронність відомостей про Абонента, отриманих під час укладення Договору, про надану Телекомунікаційну послугу, у тому числі про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо.

2.22. Провайдер за власною ініціативою може проводити рекламні акції та встановлювати знижки на Послугу.

2.23. Провайдер самостійно встановлює Тарифи на Телекомунікаційну послугу у діючому Прейскуранті, а також перелік Тарифних пакетів Послуги.

2.24. Провайдер вправі в односторонньому порядку змінити Прейскурант, оприлюднивши зміни до Прейскуранту на Сайті та в Інформаційних центрах не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності змін до Прейскуранту. У разі незгоди з будь-якою зміною Прейскуранту, Абонент повинен негайно припинити користуватися Послугою. Відсутність відмови Абонента від Послуги у вигляді письмової заяви протягом 7 (семи) календарних днів з дати оприлюднення Провайдером інформації про внесення змін до Прейскуранту, розглядається як згода Абонента зі зміною цін на Послугу Провайдера.

3. Технічний опис Телекомунікаційних послуг

3.1. Послуга доступу до мережі Інтернет

3.1.1. Абонент може користуватися послугою доступу до мережі Інтернет в будь-який зручний для нього час.

3.1.2. Провайдер організовує отримання Абонентом послуги доступу до мережі Інтернет за Обліковими даними і за вказаним у чинному Додатку до Договору Місцем надання Послуги.

3.1.3. Швидкість з'єднання визначається обраним Абонентом Тарифним пакетом згідно Прейскуранту. Тривалість сеансу зв'язку Провайдером не обмежується.

3.1.4. Послуга доступу до мережі Інтернет оплачується відповідно до затвердженого Прейскуранту по одній з наступних схем:

- залежно від обсягу споживання;
- на підставі обов'язкових періодичних платежів;
- комбінованим способом.

3.1.5. У Тарифних пакетах з передплатним Трафіком, у випадку використання Абонентом послуги доступу до мережі Інтернет в обсязі, більшому за включений до Тарифного пакету, оплата за ці послуги списується з Облікового рахунку Абонента, а у випадку відсутності позитивного залишку на Обліковому рахунку, доступ до послуги доступу до мережі Інтернет блокується, про що Абоненту відсилається повідомлення електронною поштою.

3.1.6. У випадку, коли залишку грошових коштів на Обліковому рахунку Абонента недостатньо для погашення вартості послуги доступу до мережі Інтернет, доступ до послуги доступу до мережі Інтернет блокується, а Абоненту надсилається повідомлення електронною поштою про необхідність поповнення коштів на Обліковому рахунку.

3.1.7. В обсяг споживання входить сумарний Трафік (сума обсягу переданих та прийнятих даних), що включає всі протоколи, інформаційні поля й заголовки пакетів всіх типів, що проходить через інтерфейс, що зв'язує устаткування Провайдера й Кінцевого обладнання Абонента.

3.1.8. При наданні послуги доступу до мережі Інтернет одиницею обліку наданих Послуг є обсяг переданої інформації. Обсяг вимірюється в Мбайт (читається – «мегабайт»). 1 Мбайт складається з 1000 Кбайт (читається – «кілобайт»). 1 Кбайт складається з 1000 байт. У такий спосіб 1 Мбайт дорівнює 1000000 байт. Облік Трафіку, який використав Абонент, здійснюється Інформаційно-технічною системою і у режимі on-line оновлюється на Обліковому рахунку Абонента кожні 5 (п'ять) хвилин.

3.1.9. При укладенні Договору Абонент разом з Провайдером визначає й фіксує реєстраційні та Облікові дані (логіни, паролі тощо). Ці дані є ключовими і єдиними для ідентифікації Абонента програмними засобами вузла Провайдера при отриманні послуги доступу до мережі Інтернет.

3.1.10. Провайдер забезпечує Абоненту динамічне виділення реальної IP-Адреси по протоколу DHCP на основі Облікових даних на час кожного сеансу зв'язку.

3.1.11. Параметри послуги доступу до мережі Інтернет, що надається Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних пакетів.

4. Порядок обліку Телекомунікаційних послуг та списання коштів з Облікового рахунку Абонента

4.1. Провайдер забезпечує актуальність і достовірність інформації, представленої на Обліковому рахунку Абонента. У випадку виявлення помилкових нарахувань або утримань, Провайдер залишає за собою право вносити корективи в стан Облікового рахунку Абонента.

4.2. Повне використання Абонентом коштів на його Обліковому рахунку є підставою для призупинення/припинення Провайдером надання Послуги Абоненту. Призупинення/припинення надання Послуги Абоненту здійснюється в порядку, встановленому цим Регламентом.

4.3. Протягом усього строку дії Договору Послуга за Розрахунковий період буде вважатися наданою належним чином у визначеному Провайдером обсязі, за умови відсутності письмових заперечень з боку Абонента, наданих ним Провайдеру протягом Розрахункового періоду та 3 (трьох) робочих днів з моменту завершення Розрахункового періоду.

4.4. При формуванні стану Облікового рахунку Абонента платежі вимірюються в гривнях, обсяг інформації – у байтах (або залежно від виду Тарифного пакету у кілобайтах, мегабайтах, гігабайтах).

4.5. Абонент надає Провайдеру право в односторонньому порядку визначати пріоритет списання коштів з його Облікового рахунку у випадку можливого користування одночасно декількома Послугами Провайдера.

4.6. Послуга доступу до мережі Інтернет

4.6.1. З дня списання коштів з Облікового рахунку Абонента, Розрахунковий період є рівним одному календарному місяцю.

4.6.2. Абонент має можливість самостійно контролювати стан свого Облікового рахунку за допомогою Системи управління послугами. Також Абонент за бажанням може дізнатись про стан свого Облікового рахунку за телефоном, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін», або в Інформаційних центрах.

4.6.3. На Обліковому рахунку Абонента зберігається повна статистична інформація про надану Послугу протягом останніх 10 (десяти) календарних днів. По закінченню 10 (десяти) календарних днів дані на Обліковому рахунку упаковуються, і на ньому залишається інформація про сумарне надання Послуги Абоненту по Розрахункових періодах, яка зберігається протягом 3 (трьох) років.

4.6.4. Списання коштів з Облікового рахунку Абонента, який користується Тарифним пакетом з помегабайтною оплатою, здійснюється кожні 5 (п'ять) хвилин.

4.6.5. У випадку, коли в наступному календарному місяці відсутня дата, станом на яку відбувається списання коштів з Облікового рахунку Абонента за користування послугою доступу до мережі Інтернет (29, 30, 31 число місяця), закінченням Розрахункового періоду вважається останній день наступного календарного місяця.

4.6.6. При зниженні залишку коштів на Обліковому рахунку до рівня менш, ніж 1 (одна) гривня, відбувається повідомлення Абонента електронною поштою про необхідність чергового платежу. Неотримання Абонентом повідомлення не є підставою для перегляду стану Облікового рахунку.

5. Порядок замовлення Телекомунікаційних послуг

5.1. За поданою Клієнтом заявкою в Інформаційному центрі, або за телефоном Провайдера, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін», або на сайті www.everest24.com.ua визначає наявність Технічної можливості надати Клієнту Послугу. У разі розташування Місця Послуги в Зоні покриття Мережі та існування Технічної можливості, що відповідає вимогам Провайдера, за заявкою Клієнта, в зручний для нього час Провайдер

виконує/організовує підключення до Послуги в повній відповідності до заявки Клієнта і без шкоди для третіх осіб.

5.2. За відсутності Технічної можливості для підключення та надання Послуги, Провайдер інформує Клієнта про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені Провайдером або Клієнтом або із залученням третіх осіб.

5.3. Провайдер сприяє організації підключення Клієнта до Мережі, налагодження Кінцевого обладнання на отримання Послуги, до яких забезпечується доступ, обслуговування Абонентського вводу, перенесення точки підключення Кінцевого обладнання. Клієнт самостійно несе відповідальність за наслідки таких дій.

5.4. Абонент самостійно обирає Послугу (Тарифний пакет), якою бажає користуватись. Абонент також має право відмовитись від користування замовленої Послуги на умовах, викладених в цьому Регламенті.

5.5. Провайдер має право для виконання робіт, пов'язаних з наданням Послуги за цим Договором, залучати третіх осіб і надавати їм для виконання цих робіт необхідну інформацію. Відповідальність за якість і своєчасність виконання таких робіт перед Абонентом несе Провайдер.

6. Порядок укладення Договору про надання телекомунікаційних послуг

6.1. Укладання Договору про надання телекомунікаційних послуг здійснюється тільки в письмовій формі в Інформаційному центрі.

6.2. Абонент – фізична особа-підприємець (ФОП)

6.2.1. Абонент – фізична особа-підприємець (ФОП), що діє без створення юридичної особи, вправі укласти Договір тільки від свого імені.

6.2.2. При укладанні Договору фізична особа-підприємець зобов'язана надати наступні реквізити :

- П.І.Б.;
- місцезнаходження;
- поштову адресу;
- Місце надання Послуги;
- банківські реквізити (№ поточного рахунку, назву банку та МФО);
- реєстраційний номер облікової картки платника податків;
- індивідуальний податковий номер платника ПДВ/ номер свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ (у разі перебування платником ПДВ) або серія та номер свідоцтва платника єдиного податку/ витягу з реєстру платників єдиного податку (у разі перебування на спрощеній системі оподаткування);
- номери телефонів, факсу (за наявності);
- e-mail (за наявності).

6.2.3. Абонент – фізична особа-підприємець при укладанні Договору зобов'язаний надати копії наступних документів:

- паспорта;
- виписки або витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- витягу з реєстру платників ПДВ/свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ (у разі перебування платником ПДВ) або свідоцтва платника єдиного податку/ витягу з реєстру платників єдиного податку (у разі перебування на спрощеній системі оподаткування).

6.3. Абонент – юридична особа

6.3.1. Абонент – юридична особа вправі укласти Договір тільки через свої органи управління, які діють на підставі установчих документів, або через свого представника, який діє на підставі довіреності.

6.3.2. При укладанні Договору юридична особа зобов'язана надати наступні реквізити:

- повне найменування юридичної особи;
- П.І.Б. і найменування посади особи, яка підписує Договір;

- юридичну адресу;
- поштову адресу;
- Місце надання Послуги;
- банківські реквізити (№ поточного рахунку, назву банку та МФО);
- ідентифікаційний код юридичної особи;
- ПН;
- індивідуальний податковий номер платника ПДВ/ номер свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ (у разі перебування платником ПДВ) або серія та номер свідоцтва платника єдиного податку/ витягу з реєстру платників єдиного податку (у разі перебування на спрощеній системі оподаткування);
- П.І.Б. контактної особи;
- номери телефонів, факсу (за наявності);
- e-mail (за наявності).

6.3.3. При укладенні Договору представник юридичної особи зобов'язаний надати копії наступних документів:

- виписки або витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- витягу з реєстру платників ПДВ/свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ (у разі перебування платником ПДВ) або свідоцтва платника єдиного податку/ витягу з реєстру платників єдиного податку (у разі перебування на спрощеній системі оподаткування). ;
- довіреності, яка уповноважує особу підписати Договір (за наявності).

6.4. Укладаючи Договір Абонент гарантує наявність у нього письмової згоди власника (чи співвласника (-ів) квартири (приміщення)), що стане Місцем надання Послуги за Договором, на укладення Договору, у випадку якщо Абонент являється наймачем (орендарем) або співвласником такої (-го) квартири (приміщення). Абонент самостійно несе відповідальність за порушення наданих ним у цьому пункті Регламенту гарантій.

6.5. При укладанні Договору Абонент, за узгодженням з Провайдером, одержує вхідне ім'я (login) для доступу до Системи управління послугами й самостійно задає пароль. Ці дані є ключовими і єдиними для ідентифікації Абонента програмними засобами при забезпеченні доступу до Системи управління послугами.

6.6. На підставі підписаного Договору, Провайдер забезпечує реєстрацію Абонента в Системі управління послугами, відкриває Абоненту персональний Обліковий рахунок з унікальним номером.

6.7. Система управління послугами є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг. Абонент погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані Системи управління послугами Провайдера матимуть перевагу над іншими даними.

6.8. Факт підписання Абонентом Договору свідчить про ознайомлення Абонента з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 року, та Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України № 313 від 16.05.1994 року.

6.9. Провайдер має право відмовити Клієнту в укладенні Договору у випадку:

- невідповідності Кінцевого обладнання Клієнта встановленим законодавством вимогам;
- ненадання Клієнтом необхідних для укладення Договору документів;
- відсутності Технічної можливості підключення Клієнта до Послуги.

6.10. У випадку відмови в укладенні Договору Провайдер повідомляє Клієнта про це з обов'язковим зазначенням її причини:

- усно, під час замовлення Клієнтом Послуги;
- в письмовій формі, у відповідь на письмове звернення Клієнта, протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання такого звернення.

7. Умови та порядок змін в отриманні Телекомунікаційних послуг

7.1. Основними параметрами для надання Послуги є:

- Абонентський номер;
- Місце надання Послуги;
- Назва Послуги, її код та перелік обраних Тарифних пакетів.

7.2. Вибір зазначених параметрів фіксується у Договорі та Додатку(-ках), який оформлюється та підписується Провайдером і Абонентом на дату початку дії цих параметрів.

7.3. Зміна зазначених основних параметрів здійснюється у випадку наявності у Провайдера Технічної можливості здійснити підключення до Послуги за новим Місцем надання Послуги та/або підключення обраного Тарифного пакету. При цьому на кожну таку зміну оформлюється окремий Додаток до Договору. Кожний новий Додаток замінює попередній.

7.4. Абонент має можливість неодноразово змінити Місце надання Послуги за укладеним Договором. Для цього він підписує відповідну заяву. За наявності Технічної можливості та розташуванням нової адреси в Зоні покриття Мережі, Провайдер здійснює перепідключення обраної Абонентом Послуги. При цьому Послуга Провайдера за попереднім Місцем надання Послуги не надаються.

7.5. Замовлення та зміна Тарифного пакету для Послуги здійснюється за підписанням Абонентом Акту замовлених послуг Інтернет.

7.6. Зміна Абонентом Тарифного пакету можлива тільки після закінчення поточного Розрахункового періоду.

7.7. Зміна реквізитів Абонента, за винятком контактної інформації (номера/-ів засобу зв'язку), проводиться тільки в Інформаційних центрах за письмовою заявою, підписаною Абонентом або уповноваженою ним особою.

8. Умови, порядок та строки припинення та/або призупинення надання Послуги та відновлення її надання. Умови та порядок розірвання Договору

8.1. Припинення/призупинення надання Послуги за Договором можливе у таких випадках:

8.1.1. призупинення надання Послуги за заявою Абонента;

8.1.2. призупинення надання Послуги у зв'язку з несплатою Абонентом замовленої Послуги, або у зв'язку із закінченням коштів на Обліковому рахунку Абонента за передплачену Послугу;

8.1.3. призупинення надання Послуги у зв'язку з виконанням/організацією Провайдером ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливорює надання Послуги;

8.1.4. призупинення надання Послуги у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

8.1.5. призупинення надання Послуги у зв'язку з виявленням несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання Телекомунікаційної мережі або технічних засобів телекомунікацій Провайдера;

8.1.6. призупинення надання Послуги у зв'язку з встановленням факту розсилання Абонентом спаму;

8.1.7. припинення надання Послуги за заявою Абонента, написаною в Інформаційному центрі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до бажаної дати припинення надання Послуги;

8.1.8. припинення надання Послуги з ініціативи Провайдера в односторонньому порядку у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента;

8.1.9. припинення надання Послуги з ініціативи Провайдера у випадку порушення Абонентом умов Договору, цього Регламенту, чинного законодавства та наданих ним за Договором та цим Регламентом гарантій;

8.1.10. припинення надання Послуги з ініціативи Провайдера у випадку припинення діяльності Провайдера з надання Телекомунікаційних послуг.

8.2. Призупинення надання Послуги та повторне підключення до Послуги за заявою Абонента

8.2.1. За бажанням Абонента можливе тимчасове припинення отримання Послуги (відключення) за наявністю відповідної письмової заяви Абонента устанавленого зразка, написаної в Інформаційному центрі. Відключення Абонента Провайдер здійснює в автоматичному режимі після закінчення поточного Розрахункового періоду.

8.2.2. Повторне підключення здійснюється безкоштовно за відповідною заявою Абонента та за наявністю грошових коштів на Обліковому рахунку Абонента, достатніх для списання Абонентної плати за обраний Абонентом Тарифний пакет.

8.2.3. За наявності письмової заяви Абонента на відключення від Послуги, максимальний строк збереження Облікових даних та Мережних реквізитів Абонента становить 3 (три) місяці. Абонентна плата за цей період не нараховується.

8.3. Призупинення надання Послуги у зв'язку з несплатою Абонентом замовленої Послуги, або у зв'язку із закінченням коштів на Обліковому рахунку Абонента за передплачену Послугу

8.3.1. У зв'язку з несплатою Абонентом замовленої Послуги або закінченням коштів за передплачену Послугу, Провайдер в автоматичному режимі призупиняє надання Абоненту Послугу.

8.3.2. У разі призупинення надання Послуги за несплату, повторне підключення здійснюється безкоштовно в автоматичному режимі після поповнення Абонентом Облікового рахунку в розмірі, необхідному для подальшого надання обраної ним Послуги, та списання відповідної суми з Облікового рахунку Абонента.

8.4. Призупинення надання Послуги у зв'язку з виконанням/організацією Провайдером ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуги

8.4.1. Провайдер має право призупинити надання Послуги на час проведення ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, в тому числі внаслідок аварії, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуги, про що повідомити Абонента на сайті www.everest24.com.ua із зазначенням строків поновлення надання Послуги.

8.4.2. У разі відсутності сигналу з вини Провайдера на період більше 5 (п'яти) діб протягом місяця, Провайдер має здійснити перерахунок за нараховану Послугу за період відсутності сигналу.

8.5. Припинення надання Послуги з ініціативи Провайдера в односторонньому порядку у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента

8.5.1. По закінченню максимального строку призупинення надання Послуги (3 місяці), Провайдер має право припинити надання Послуги в односторонньому порядку. Мережні реквізити та Облікові дані Абонента при цьому не зберігаються. Договір при цьому не розривається.

8.5.2. У випадку відключення Абонента від Послуги у зв'язку з несплатою та у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента протягом одного Розрахункового періоду, Провайдер має право ініціювати припинення надання Послуги в односторонньому порядку. Мережні реквізити та Облікові дані Абонента при цьому не зберігаються. Договір при цьому не розривається.

8.5.3. Якщо Провайдер припиняє надання Послуги відповідно до п. 8.5.1. цього Регламенту, Провайдер зобов'язаний повідомити про це Абонента листом в письмовій формі не менш як за десять робочих днів до дати припинення надання Послуги шляхом направлення листа за Місцем надання Послуги.

Якщо Провайдер ініціює припинення надання Послуги відповідно до п. 8.5.3.2. цього Регламенту, Компанія зобов'язана повідомити про це Абонента листом в письмовій формі після спливу одного Розрахункового періоду шляхом направлення листа за Місцем надання Послуг/Послуги.

8.5.3.4. Абонент має право протягом 10 (десяти) календарних днів з дня відправлення зазначеного листа до дати, вказаної в листі, як дата припинення надання послуги доступу до

мережі Інтернет, відновити користування послугою доступу до мережі Інтернет наступним чином:

- якщо Абонент був відключений за заявою, по якій закінчився максимальний строк призупинення надання Послуги: за заявою на повторне підключення до Послуги, написаною в Інформаційному центрі, залишити заявку на повторне підключення, оплатити вартість обраного Тарифного пакету;

- якщо Абонент був відключений за несплату: оплатити вартість обраного Тарифного пакету; або оформити в Інформаційному центрі заяву на тимчасове відключення від Послуги.

8.5.3.5. Якщо Абонент не відновлює користування Послугою одним із вище зазначених способів протягом вказаного в листі строку, Провайдер припиняє надання Послуги в односторонньому порядку з дати, зазначеної в листі, вивільняє Мережні реквізити Абонента і видає його Облікові дані.

8.5.3.6. У випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента більше, ніж 4 (чотири) Розрахункових періоди підряд, Провайдер має право ініціювати припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку. Мережні реквізити та Облікові дані Абонента при цьому не зберігаються. Договір при цьому не розривається. Абонент надає однозначну безвідкличну згоду на видалення Мережних реквізитів та Облікових даних Абонента у випадку, що передбачений цим пунктом Регламенту. Жодної іншої додаткової згоди від Абонента не потрібно, а також не потрібно здійснювати додаткове повідомлення Абонента у випадку вивільнення Мережних реквізитів та Облікових даних Абонента у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента більше, ніж 4 (чотири) Розрахункових періоди підряд.

8.5.3.7. У разі, якщо Провайдер припинив надання Послуги в односторонньому порядку, відновлення надання Послуги здійснюється за заявою Абонента у випадку наявності у Провайдера Технічної можливості здійснити таке надання Послуги.

8.5.3.8. У випадку наявності невикористаних коштів на Обліковому рахунку Абонента, Компанія зобов'язана повернути їх Абоненту протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту надання Абонентом заяви про повернення коштів, написаної в Інформаційному центрі.

8.6. Умови та порядок розірвання Договору

8.6.1. Цей Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених цим Регламентом та чинним законодавством України.

8.6.2. З ініціативи Абонента Договір може бути розірваний у будь-якому з наступних випадків:

8.6.2.1. незгоди Абонента зі зміною Провайдером умов цього Регламенту та/або вартості Послуги. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про відповідні зміни;

8.6.2.2. відсутності потреби у подальшому користуванні Послугою Провайдера.

8.6.3. Розірвання Договору з ініціативи Абонента відбувається за попередньою заявою Абонента, написаною в Інформаційному центрі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до бажаної дати розірвання Договору.

8.6.4. Якщо Абонент попередньо оплатив Провайдеру Послугу і при цьому розірвав Договір, внаслідок чого Послуга не була надана Абоненту, Провайдер повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати підписання Провайдером та Абонентом Додаткової угоди про розірвання Договору.

8.6.5. З ініціативи Провайдера Договір може бути розірваний у будь-якому з наступних випадків:

8.6.5.1. у випадку, якщо Абонент порушує умови Договору, цього Регламенту та надані ним за Договором та цим Регламентом гарантії;

8.6.5.2. при припиненні діяльності Провайдера з надання Послуги. В такому випадку Провайдера попереджає Абонента про розірвання Договору щонайменше за 3 (три) місяці до дати такого розірвання;

8.6.5.3. з інших підстав, передбачених цим Регламентом або чинним законодавством.

8.7. Розірвання Договору відбувається в письмовій формі шляхом підписання Абонентом та Провайдером відповідної Додаткової угоди до Договору.

8.8. Розірвання цього Договору не звільняє Абонента від зобов'язань щодо розрахунків за надану Послугу та від відповідальності за їх невиконання.

9. Зміна Місця надання Послуги

9.1. Зміна Місця надання Послуги здійснюється за письмовою заявою Абонента, написаною в Інформаційному центрі.

9.2. При зміні Місця надання Послуги Абонентський номер та решта умов Договору залишаються без змін.

9.3. За новою адресою обрані Абонентом Послуга надаються згідно Додатку до Договору, який діяв на момент зміни Місця надання Послуги та за наявності Технічної можливості Компанії надавати Послугу, обрані Абонентом у відповідному Додатку до Договору.

10. Порядок розрахунків за Телекомунікаційну послугу

10.1. Послуга надаються Абоненту за плату. Вартість наданих за Договором Телекомунікаційних послуг встановлюється Провайдером самостійно та обчислюється на основі Прейскуранту, діючого на момент списання Абонентної плати з Облікового рахунку Абонента.

10.2. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Системі управління послугами є гривня. Тарифікація Послуги ведеться з точністю до 0,000001 гривні.

10.3. Оплата за Договором здійснюється Абонентом щомісяця шляхом перерахування суми платежу на поточний рахунок Провайдера в порядку 100%-ї передплати за наступний Розрахунковий період, до останнього числа поточного Розрахункового періоду, у національній валюті України.

10.4. При здійсненні платежу в платіжному документі для повної ідентифікації Абонента повинні бути зазначені наступні реквізити:

- Абонентський номер;
- Місце надання Послуги;
- Назва Послуги та її код.

10.5. Для здійснення оплати Послуги їй присвоєно код:

- **02** – Послуга доступу до мережі Інтернет;

10.6. Оплату за Послугу можна здійснювати у відділеннях банків та через інші платіжні системи, а також онлайн за допомогою платіжної картки. Детальна інформація стосовно способів та місць здійснення платежів за Договором міститься на Офіційному сайті.

10.7. Перед здійсненням чергової оплати Послуги Абонент зобов'язаний ознайомитися на Офіційному сайті з чинними на момент здійснення платежу умовами їх надання та вартістю. Оплатою /Послуги Абонент підтверджує, що він ознайомився з чинним Регламентом, Прейскурантом, Тарифними пакетами.

10.8. Отримання Провайдером від Абонента плати за Послугу здійснюється шляхом списання грошових коштів з Облікового рахунку Абонента.

10.9. Послуга за Договором надаються Провайдером відповідно до здійсненої Абонентом передоплати. Абонентна плата нараховується лише за один Розрахунковий період відповідно до діючого на момент цього нарахування Прейскуранту. Кошти, які відображені на Обліковому рахунку в переplatі, підлягають або списанню (нарахуванню) в наступному Розрахунковому періоді, або поверненню Абоненту у випадку і в порядку, що встановлений законодавством та цим Регламентом.

10.10. Після списання з Облікового рахунку Абонента коштів за користування Послугою в наступному Розрахунковому періоді залишок суми переноситься на Розрахунковий період, який настає після наступного, та може бути авансовим платежем для цього Розрахункового періоду.

10.11. Користуючись Послугою Провайдера за Договором Абонент підтверджує, що він повідомлений про наступне: строк надходження грошових коштів на поточний рахунок Провайдера не залежить від Провайдера та встановлюється кожною окремою банківською установою та/або платіжною системою, які здійснюють перерахування грошових коштів, сплачених Абонентом за Послугу за Договором, та може становити 3 (три) або більше банківських дні з дня здійснення Абонентом оплати.

10.12. Абонент повинен зберігати розрахункові документи, що підтверджують оплату за Послугу Провайдера протягом 3 (трьох) років. Суперечливі питання, пов'язані з Абонентною платою, Провайдер не розглядаються у разі відсутності у Абонента платіжних документів, які підтверджують оплату.

10.13. Абонент може повернути надлишкові або помилково перераховані кошти за Послугу. Кошти повертаються Абоненту за його письмовою заявою протягом 30 (тридцяти) календарних днів. Повернення коштів здійснюється в порядку визначеному постановою Правління Національного банку України від 21.01.2004 р. № 22 «Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті», а у разі скасування зазначеної Інструкції, в порядку, який буде визначений відповідним нормативно-правовим актом на момент такого повернення/зміни призначення перерахованих коштів.

10.14. Вартість Послуги Провайдера може бути змінена Провайдером за умови повідомлення Абонента шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до дати такої зміни.

10.15. Якщо на момент припинення надання Послуги баланс Облікового рахунку Абонента має від'ємне значення, що пов'язано з особливістю обліку Інформаційно-технічною системою Трафіку, який використав Абонент, Абонент зобов'язаний протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту такого припинення погасити свою заборгованість за Договором. В цьому випадку Послуга Провайдером Абоненту не надається до моменту здійснення Абонентом такої оплати в повному обсязі.

10.16. Якщо на момент розірвання Договору, незалежно від причини такого розірвання, баланс Облікового рахунку Абонента має від'ємне значення, що пов'язано з особливістю обліку Інформаційно-технічною системою Трафіку, який використав Абонент, Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту розірвання Договору погасити свою заборгованість за Договором. В разі невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Провайдер має право звернутись до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

10.17. Час неотримання Послуги Абонентом з вини Абонента, в т.ч. у зв'язку з виходом з ладу обладнання Абонента або проблемами з програмним забезпеченням, яким користується Абонент, не вважається припиненням надання Провайдером Послуги за Договором і оплачується Абонентом у повному обсязі.

11. Розгляд заяв та скарг Абонентів

11.1. З питань надання та отримання Послуги за Договором Абоненти можуть зателефонувати за номером телефону, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін», або звернутися в робочий час до Інформаційних центрів.

11.2. Абонент має право подавати Провайдеру заяви, скарги з питань надання та отримання Послуги.

11.3. Заяви Абонентів розглядаються Провайдером у порядку, передбаченому законодавством.

11.4. Заяви можуть бути подані в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань, заява викладається в письмовій формі.

11.5. У заяві Абонента щодо ненадання чи неналежного надання Провайдером Послуги зазначаються дата, час, умови, за яких Абонент намагався отримати Послугу, та результат спроби їх отримання, адреса Кінцевого обладнання, з якого замовлялися Послуга тощо.

11.6. Провайдер приймає заяви про пошкодження у Телекомунікаційній мережі.

11.7. Провайдер розглядає побажання та пропозиції Клієнта/Абонента щодо надання та отримання Послуги.

12. Порядок і строки інформування Абонентів

12.1. Абонент підтверджує, що до укладення Договору Провайдер безоплатно надав йому для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуги за Договором, зокрема:

- найменування Провайдера, його державну реєстрацію, місцезнаходження, режим роботи Провайдера, в т.ч. її сервісних служб, адреси розташування та режим роботи Інформаційних центрів;

- номер та строк дії дозвільних документів (у разі їх необхідності для надання Послуги згідно вимог законодавства України), виданих Провайдеру;

- інформацію про включення Провайдера до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій;

- перелік Послуг, що пропонуються Провайдером;

- умови надання Послуги, у тому числі умови Договору та цього Регламенту;

- порядок зміни умов надання, тимчасового припинення, припинення надання Послуги, а також їх переліку;

- встановлені відповідно до законодавства значення показників якості Послуги, що надаються Провайдером;

- інформацію про Тарифи на Послугу, Тарифні пакети;

- умови і порядок оплати Послуги;

- загальні вимоги щодо підключення та використання Кінцевого обладнання Абонента, а також вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого обладнання в Телекомунікаційній мережі;

- інформацію про Зону покриття Мережі;

- номер контактної телефону, адресу сайту;

- режим роботи сервісних служб;

- порядок розгляду звернень Абонентів.

12.2. Інформація в доступній формі доводиться до відома Клієнтів/Абонентів через засоби масової інформації, на Сайті та в Інформаційних центрах.

12.3. Контактний телефон багатоканальний: (0432) 552-552, (0382) 700-701.

13. Передача прав і обов'язків за Договором третім особам

13.1. Абонент – фізична особа-підприємець не може передавати свої права та обов'язки за Договором іншим особам.

13.2. Для Абонентів – юридичних осіб передача прав та обов'язків за Договором допускається в разі реорганізації юридичної особи і лише юридичній особі.

13.3. Для передачі Абонентом – юридичною особою прав і обов'язків за Договором іншій юридичній особі необхідно надати копію документу, що підтверджує факт реорганізації, а також документи, встановлені цим Регламентом як необхідні для укладення Договору.

13.4. На основі пред'явлених документів в Інформаційному центрі в письмовій формі укладається Додаткова угода до Договору за підписом Провайдера та юридичної особи, яка приймає права і обов'язки за Договором. Абонентський номер при цьому залишається без змін.

13.5. Провайдер вправі не оформляти передачу прав і обов'язків за Договором новій юридичній особі до одержання документів, визначених у цьому Регламенті.

13.6. Передача прав та обов'язків за Договором новій юридичній особі відбувається одразу після підписання відповідної Додаткової угоди до Договору Провайдером та юридичною особою, яка приймає права і обов'язки за Договором.

13.7. Якщо в Абонента, який передає права та обов'язки за Договором, наявна заборгованість перед Провайдером, зобов'язання по сплаті такої заборгованості покладається на юридичну особу, яка приймає права та обов'язки за Договором.

14. Права і обов'язки Абонента та Провайдера

14.1. Абонент має право на:

14.1.1. державний захист своїх прав;

14.1.2. безоплатне отримання від Провайдера достовірної та вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуги;

14.1.3. вільний доступ до Послуги, що пропонуються Провайдером;

14.1.4. безпеку Послуги, що пропонуються Провайдером;

- 14.1.5. вибір та зміну виду Тарифного пакету Послуги, що надається Провайдером;
- 14.1.6. своєчасне і якісне отримання Послуги;
- 14.1.7. отримання від Провайдера відомостей про надану Послугу у порядку, встановленому законодавством;
- 14.1.8. вживання заходів до недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами;
- 14.1.9. захист своїх персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством, а також інші права, передбачені чинним законодавством про захист персональних даних;
- 14.1.10. припинення Провайдером надання Послуги (Тарифного пакету), яку Абонент не замовляв;
- 14.1.11. відмову від оплати Послуги (Тарифного пакету), яку він не замовляв;
- 14.1.12. вимагати від Компанії корегування Абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) Мережі, що призвело до припинення надання Послуги, у разі порушення Провайдером встановлених в цьому Регламенті строків усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента;
- 14.1.13. отримання від Провайдерів інформації про зміну умов надання Послуги та їх вартості;
- 14.1.14. передачу своїх прав та обов'язків за Договором іншій юридичній особі (лише у випадку реорганізації) відповідно до порядку, встановленого цим Регламентом (стосується лише юридичних осіб);
- 14.1.15. отримання від Провайдера відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги;
- 14.1.16. подання до Провайдера письмової заяви про тимчасове припинення користування Послугою за власним бажанням. При цьому строк тимчасового припинення користування Послугою за заявою Абонента не може перевищувати встановлений в цьому Регламенті строк;
- 14.1.17. відмову від Послуги (припинення користування Послугою) у порядку, встановленому цим Регламентом;
- 14.1.18. письмово повідомляти Провайдера про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуги;
- 14.1.19. достроково розірвати Договір у порядку, визначеному в цьому Регламенті;
- 14.1.20. звернутися до Провайдера із заявою про вилучення з бази персональних даних відомостей про Абонента;
- 14.1.21. повернення Компанією протягом 30 (тридцяти) календарних днів невикористаної частки коштів, якщо Абонент припиняє або призупиняє користування попередньо оплаченою Послугою у випадках і в порядку, передбаченому цим Регламентом або законодавством;
- 14.1.22. оскарження неправомірних дій Провайдера шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- 14.1.23. на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання Провайдером зобов'язань, передбачених цим Регламентом, Договором та законодавством;
- 14.1.24. інші права, передбачені цим Регламентом, Договором та чинним законодавством.

14.2. Абонент зобов'язаний:

- 14.2.1. при отриманні Послуги дотримуватись положень цього Регламенту, Договору, чинного законодавства України, в т.ч. Закону України «Про телекомунікації», «Про телебачення і радіомовлення», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 року, тощо, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів;
- 14.2.2. при підписанні Договору надавати Компанії достовірну інформацію, визначену Компанією як необхідну для укладення Договору;
- 14.2.3. при зміні персональних даних Абонента, зазначених останнім у Договорі, протягом 5 (п'яти) календарних днів надавати Провайдеру уточнену інформацію щодо його персональних даних, необхідних для реалізації вимог чинного законодавства. Відповідальність за ненадання чи несвоєчасне надання Провайдеру уточненої інформації щодо його персональних даних Абонент повністю усвідомлює та залишає за собою. У випадку, якщо з моменту настання змін і до моменту надання повідомлення Провайдеру остання надсилатиме Абоненту будь-які повідомлення або документи за застарілими реквізитами або із зазначенням

застарілих даних Абонента, вважається що Провайдер належним чином надіслав такі повідомлення або документи й вона звільняється від відповідальності за наслідки некоректного оформлення документів. При цьому, у разі зміни адреси, повідомлення, надіслане за відомою Провайдеру адресою, до моменту інформування Провайдера Абонентом про зміну адреси, буде вважатися здійсненим належним чином, а Абонент вважатиметься належним чином повідомленим;

14.2.4. своєчасно сплачувати замовлену та отриману Послугу на умовах Договору та цього Регламенту, відповідно до чинного Прейскуранту Провайдера;

14.2.5. у випадку якщо Абонент являється наймачем (орендарем) або співвласником квартири (приміщення), що є Місцем надання Послуги за Договором, отримати письмову згоду власника (чи співвласника (-ів)) цієї (цього) квартири (приміщення) на укладення Договору;

14.2.6. забезпечувати справність обладнання, в т.ч. Абонентського вводу, що є власністю Абонента. У випадку зникнення чи псування Абонентського вводу, іншого обладнання Абонента, відновлення цього обладнання та/або Абонентського вводу здійснюється Абонентом самостійно;

14.2.7. для отримання Послуги використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання та програмне забезпечення, користуватися таким обладнанням у відповідності до інструкції з експлуатації до нього;

14.2.8. вживати необхідних заходів щодо захисту власного обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спаму та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень цього Регламенту;

14.2.9. забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані з цим збитки, завдані йому самому, Провайдеру, іншим особам;

14.2.10. систематично, не рідше 1 (одного) разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Провайдера на Сайті. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення з будь-якими повідомленнями Провайдера на Сайті;

14.2.11. повідомляти Провайдера про відсутність Послуги, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі або перебоїв в роботі обладнання Провайдера;

14.2.12. не перешкоджати виконанню робіт, пов'язаних з обстеженням Провайдером або його уповноваженими особами Абонентського вводу та Кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання Послуги за його заявкою;

14.2.13. не втручатися в роботу Телекомунікаційної мережі;

14.2.14. не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб;

14.2.15. не фальсифікувати мережеві ідентифікатори;

14.2.16. не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори;

14.2.17. не замовляти та не пропонувати розсилання спаму;

14.2.18. не розсилати спам;

14.2.19. не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших споживачів послуг доступу до мережі Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання Провайдера;

14.2.20. не брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента Інтернет;

14.2.21. не порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет;

14.2.22. не встановлювати обладнання та не використовувати Послугу в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності;

14.2.23. не здійснювати несанкціонований доступ до Послуги;

14.2.24. не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну відповідальність;

14.2.25. не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуги, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам

безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання Послуги Провайдера іншими абонентами;

14.2.26. не допускати 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 унеможлиблювати надання Телекомунікаційних послуг іншим абонентам, не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію послуги доступу до мережі Інтернет у Телекомунікаційній мережі чи нормальне функціонування мережевого устаткування Провайдера, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуги, для надання Телекомунікаційних послуг третім особам;

14.2.27. не відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства;

14.2.28. не використовувати мережу Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі;

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

14.2.30. не здійснювати масову розсилку попередньо неузгоджених електронних листів;

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

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

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

14.2.34. не здійснювати підключення інших осіб (сусідів і т.д.) до обладнання Провайдера, а також до обладнання (в тому числі кабелю), яке з'єднує (має з'єднувати) обладнання Провайдера і обладнання Абонента, шляхом встановлення розподільних або підсилювальних пристроїв, або іншим способом;

14.2.35. не перешкоджати проведенню ремонтних та інших робіт, необхідних для обслуговування обладнання Провайдера;

14.2.36. не здійснювати публічний показ (у тому числі і за плату) телерадіопрограм, доступ до перегляду яких Абонент отримав відповідно до Договору;

14.2.37. дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені Договором та цим Регламентом;

14.2.38. сприймати рекламну інформацію лише з урахуванням інформації, що розміщена на Сайті або в Інформаційних центрах;

14.2.39. зберігати документи, пов'язані з оплатою отриманої за Договором Послуги, протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення оплати;

14.2.40. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

14.3. Провайдер має право на:

14.3.1. провадження діяльності у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства;

14.3.2. призупинення та/або припинення у встановленому Провайдером порядку надання Послуги у разі її несплати Абонентом відповідно до умов Договору та цього Регламенту;

14.3.3. призупинення надання Послуги на час здійснення/організації/забезпечення, в тому числі і з залученням третіх осіб, профілактичних робіт для здійснення Технічного обслуговування та в інших передбачених Договором, цим Регламентом та чинним законодавством випадках;

14.3.4. припинення надання Абоненту Послуги у разі порушення Абонентом умов Договору, цього Регламенту та в інших передбачених Договором, цим Регламентом та чинним законодавством випадках;

14.3.5. здійснення телефонних, факсимільних повідомлень Абонента без додаткового отримання на це згоди Абонента;

14.3.6. припинення надання Абоненту Послуги без попередження про це Абонента та від'єднання його від свого обладнання у випадку виявлення працівниками Компанії провайдера та/або іншими уповноваженими Провайдером відповідно до законодавства третіми особами підключення інших осіб до обладнання Провайдера, а також до обладнання (в тому числі кабелю), яке з'єднує (має з'єднувати) обладнання Провайдера і обладнання Абонента, шляхом встановлення розподільних або підсилювальних пристроїв, або іншим способом;

14.3.7. внесення змін до Регламенту шляхом публікації відповідних змін на Сайті та в Інформаційних центрах і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Регламенті;

14.3.8. визначення порядку оплати і форми розрахунків за Послугу;

14.3.9. встановлення нових Тарифів, Тарифних пакетів та скасування або зміну Тарифних пакетів;

14.3.10. здійснення повного або часткового обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування телекомунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Регламентом;

14.3.11. залучення третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуги та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Провайдером з Абонентом;

14.3.12. здійснення запису телефонних розмов між Провайдером та уповноваженими нею особами і Абонентом/Клієнтом при зверненнях Абонента/Клієнта до Провайдера та уповноважених нею осіб з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послугу, і на власний розсуд використання таких записів;

14.3.13. зміну параметрів маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання послуги доступу до мережі Інтернет, без згоди Абонента;

14.3.14. встановлення на власний розсуд Тарифних пакетів, умов акцій, що проводяться Провайдером, додаткових умов підключення та користування Послугою тощо;

14.3.15. використання та обробку інформації про Абонента та надану йому Послугу, в тому числі про обсяги отриманої Послуги, її тривалість, вартість, зміст, маршрути передавання тощо, а також передання такої інформації третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України та згоди Абонента на здійснення відповідних дій;

14.3.16. припинення діяльності у сфері телекомунікацій, як частково, так і повністю;

14.3.17. не обслуговувати Абонента, Кінцеве обладнання якого не відповідає встановленим законодавством вимогам;

14.3.18. здійснення аудіо-, фото-, відеозйомки, а також аудіозапису телефонних розмов між Компанією та/або уповноваженими нею особами з Абонентом/Клієнтом без попереднього повідомлення про це Абонента/Клієнта при здійсненні обслуговування Абонента/Клієнта Провайдером та/або уповноваженими ним особами в Інформаційних центрах або за телефоном, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін»;

14.3.19. відмову Абоненту в пересиланні інформації чи матеріалів, які порушують чинне законодавство та/або умови цього Регламенту, або видалення їх зі своїх серверів;

14.3.20. при наявності технічної можливості, відслідковувати та аналізувати одержувану або передану через Інформаційно-технічну систему інформацію й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до закону, за вимогами уповноважених державних установ, або для нормального функціонування Інформаційно-технічної системи, або для захисту Провайдера й інших його абонентів, чії законні права й інтереси були чи можуть бути порушені. Однак Провайдер не стежить за змістом одержуваної або переданої Абонентом інформації;

14.3.21. інші права, передбачені Регламентом та чинним законодавством.

14.4. Провайдер зобов'язаний:

14.4.1. провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій;

14.4.2. не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій;

14.4.3. приймати від Клієнтів заяви про надання Послуги, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;

14.4.4. надавати Послугу за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, умов Договору, Регламенту та наданої ним інформації про умови надання Послуги;

14.4.5. надавати Абоненту Послугу згідно обраного ним Тарифного пакету. Забезпечити Абоненту швидкість доступу відповідно до обраного Тарифного пакету;

14.4.6. своєчасно надавати Клієнту/Абоненту вичерпну та достовірну інформацію щодо укладання Договору, а також щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуги;

14.4.7. вживати заходів до усунення причин зниження якості Послуги Провайдера та забезпечувати підтримку робочого стану Телекомунікаційної мережі, здійснювати її Технічне обслуговування у відповідності до технічних вимог, встановлених на підставі норм державних стандартів;

14.4.8. вести достовірний облік Телекомунікаційної послуги, що надаються Абонентам;

14.4.9. забезпечувати правильність застосування Тарифів;

14.4.10. доводити до відома Абонентів Тарифи на Телекомунікаційну послугу, що встановлюються Провайдером самостійно, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження, шляхом їх оприлюднення на Сайті та в Інформаційних центрах. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного пакету не потребує згоди Абонента;

14.4.11. зберігати дані обліку наданих Телекомунікаційних послуг протягом строку позовної давності, визначеного законодавством, надавати інформацію щодо Абонентів та наданих їм Телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому законодавством;

14.4.12. попереджувати Абонентів про скорочення переліку або припинення надання Телекомунікаційних послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Регламентом;

14.4.13. повідомляти Абонентам про аварії на Телекомунікаційній мережі та про орієнтовні строки усунення їх наслідків;

14.4.14. приймати від Абонентів заяви та скарги щодо надання та отримання Телекомунікаційної послуги, вести її облік та задовольняти у міру появи Технічної можливості, давати відповіді у строки, передбачені законодавством;

14.4.15. установлювати або змінювати перелік Послуг, що надаються Абоненту, Тарифні пакети, якими користується Абонент, за заявою останнього, за умови наявності Технічної можливості;

14.4.16. самостійно, а також із залученням уповноважених осіб, надавати Абоненту консультаційну підтримку;

14.4.17. відновити надання Послуги у разі збою у роботі обладнання Провайдера та/або пошкодження Мережі протягом 5 (п'яти) діб з моменту отримання повідомлення від Абонента про відсутність Послуги, або повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо відновлювальні роботи неможливо провести протягом 5 (п'яти) діб;

14.4.18. обмежувати на підставі рішення суду доступ своїх Абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;

14.4.19. здійснювати повернення Абоненту невикористаної частки коштів на Обліковому рахунку, якщо Абонент припиняє або призупиняє користування попередньо оплаченою Послугою у випадках і в порядку, передбаченому цим Регламентом або законодавством, протягом 30 (тридцяти) календарних днів;

14.4.20. вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до Мережі та інформації, що передається нею;

14.4.21. обмежувати можливість отримання Абонентом Послуги у разі відсутності коштів на Обліковому рахунку Абонента;

14.4.22. стягувати плату за фактичний час отримання Абонентом Послуги;

14.4.23. у разі, якщо строки усунення пошкоджень Мережі не визначені законодавством, усунення таких пошкоджень здійснюється Компанією протягом 5 (п'яти) діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідного повідомлення про пошкодження;

14.4.24. здійснювати на Сайті інформування Абонентів про:

- впровадження нових послуг;
 - впровадження тарифів на Послугу;
 - виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуги чи припинення її надання, а також строки поновлення надання Послуги;
 - тимчасове припинення надання Послуги чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуги у зв'язку з пошкодженням Телекомунікаційної мережі (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження Мережі не буде усунуто протягом однієї доби;
 - умови отримання або припинення надання Послуги у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);
 - інші відомості відповідно до законодавства та цього Регламенту;
- 14.4.25. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

15. Відповідальність Абонента та Провайдера

15.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України, Договором та цим Регламентом.

15.2. Відповідальність Провайдера за надання Послуги Абоненту обмежується точкою підключення Абонентського вводу до Телекомунікаційної мережі. Усі інші пристрої (комп'ютер, телевізійний приймач тощо) не входять до сфери відповідальності Провайдера. Провайдер не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента.

15.3. Відсутність у Провайдера Технічної можливості для надання Послуги Абоненту не є підставою для подання Абонентом Провайдера будь-яких претензій та/або скарг.

15.4. Провайдер не несе відповідальності перед Абонентом за затримки або перебої в наданні Послуги, які виникають з причин, що знаходяться поза сферою контролю Провайдера, зокрема пошкодження систем передавання на території іншої держави, недоступність серверів, що знаходяться поза адмініструванням Провайдера тощо.

15.5. Провайдер не контролює змісту інформації, що передається або приймається Абонентом, не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема, еротичного характеру або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності. Провайдер не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Провайдера, що розміщується на Сайті), які поставляються чи надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет чи неможливості їх використання. Усю відповідальність і ризики за використання інформації та вчинення будь-яких дій, пов'язаних із інформацією, що стала відома Абоненту під час використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент.

15.6. Провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі.

15.7. Провайдер не несе відповідальності за якість Послуги і перерву в її наданні в таких випадках:

- нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі;
- пошкодження та несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі;
- інших аварійних і непередбачуваних ситуацій.

15.8. Провайдер та Абонент звільняються від відповідальності за повне чи часткове невиконання чи неналежне виконання зобов'язань, передбачених Договором та цим Регламентом, якщо воно сталося внаслідок дії форс-мажорних обставин (будь-які обставини зовнішнього щодо Сторін характеру, що виникли без вини Сторін, поза їх волею або всупереч волі чи бажанню Сторін і які не можна було ні передбачити, ні уникнути, включаючи стихійні явища природного характеру (землетруси, повені, урагани, руйнування в результаті блискавки тощо), лиха техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі, вихід з ладу машин, обладнання тощо), обставини суспільного життя (війнні дії, громадські хвилювання, епідемії, страйки, бойкоти тощо), а також видання актів органів державної влади чи місцевого самоврядування, інші законні або незаконні заборонні заходи названих органів, які унеможливають виконання Сторонами зобов'язань за Договором та цим Регламентом або перешкоджають такому виконанню тощо).

15.9. Провайдер не несе відповідальності за захист Кінцевого обладнання Абонента та програмного забезпечення, встановленого на Кінцевому обладнанні Абонента (антивірусний захист тощо), що використовується Абонентом для отримання Послуги.

15.10. Провайдер не несе відповідальності за якість Послуги при пошкодженнях Кінцевого обладнання Абонента, при збоях обладнання та/або програмного забезпечення, що не належить Провайдеру, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Провайдером для надання Послуги за Договором.

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

15.12. Провайдер не несе відповідальності за відсутність обліку платежу Абонента на його Обліковому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Провайдера.

15.13. Провайдер не несе відповідальності за ненадання або неналежне надання Послуги за Договором за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Провайдера.

15.14. Провайдер не здійснює захист Кінцевого обладнання Абонента та/або Абонентського вводу від несанкціонованого доступу до нього інших осіб, та не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті такого несанкціонованого доступу, використання його Мережних реквізитів третіми особами з вини Абонента.

15.15. Провайдер не несе відповідальності за порушення у роботі Кінцевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Провайдера. Провайдер в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережеских адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї Мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Провайдер виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення безпеки Мережі.

15.16. Провайдер не несе відповідальності за будь-яку шкоду, заподіяну Абоненту третіми особами при користуванні Послугою Провайдера.

15.17. Провайдер не несе відповідальності за вихід з ладу Кінцевого обладнання Абонента з будь-яких причин у випадку недотримання Абонентом інструкції з експлуатації до нього.

15.18. Провайдер проводить загальні технічні і організаційні заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої і відправленої інформації Абонента. Доступ працівників Провайдера та уповноважених нею осіб до такої інформації дозволяється виключно з метою технічного забезпечення Послуги або у випадках пред'явлення скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернет з метою шахрайства та інших протизаконних дій.

15.19. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Регламенту, Прейскуранту та Переліку телерадіопрограм.

15.20. Абонент самостійно відповідає за зміст, достовірність та правомірність поширення інформації (в тому числі спаму), яку він передає через мережу Інтернет, користуючись послугою Провайдера.

15.21. Абонент самостійно відповідає за шкоду, завдану в процесі використання ним

Послуги, особі або майну громадян, юридичних осіб, державі або моральності населення. Абонент самостійно несе відповідальність за претензіями чи позовами третіх осіб щодо незаконного використання Абонентом Послуги, IP-адреси, Кінцевого обладнання та програмного забезпечення, пов'язаних з Послугою. Провайдер не несе відповідальності перед третіми особами за дії Абонента. У разі отримання зазначених у цьому пункті претензій від третіх осіб Провайдер передає їх на розгляд Абоненту, про що повідомляє адресата.

15.22. У разі виявлення пошкодження Телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати Провайдера, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому чинним законодавством.

16. Інші умови

16.1. Підписавши Договір про надання телекомунікаційних послуг Абонент:

16.1.1. гарантує Провайдеру, що він має усі законні права на укладення Договору стосовно Місця надання Послуги;

16.1.2. надає однозначну згоду на отримання від Провайдера та уповноважених нею осіб повідомлень, у тому числі електронних та SMS-повідомлень, телефонних дзвінків, що стосуватимуться замовленої та отриманої Абонентом Телекомунікаційної послуги, проведення акцій, профілактичних робіт, аварій та іншої інформації, що стосуватиметься Телекомунікаційної послуги, яку надає Провайдер;

16.1.3. надає однозначну згоду на те, що Провайдер має право в односторонньому порядку призупинити надання йому Послуги, яку Абонент отримує згідно Договору, у випадку невиконання Абонентом зобов'язань, покладених на нього відповідно до Договору та цього Регламенту;

16.1.4. надає однозначну згоду на те, що Провайдер має право в односторонньому порядку змінювати Тарифні пакети;

16.1.5. надає однозначну згоду на те, що Провайдер має право самостійно змінювати розмір Абонентної плати за Послугу Провайдеру шляхом викладення Прейскуранту у новій редакції та затвердження нової редакції Прейскуранту, який є загальнодоступним;

16.1.6. надає однозначну згоду Провайдеру на відступлення нею права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги за Договором третім особам без письмового повідомлення Абонента.

16.2. Усі спори та суперечності, які можуть виникнути між Провайдером та Абонентом, розглядатимуться судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

16.3. З питань надання Телекомунікаційної послуги Абонент може звернутися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:

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

Тел./факс: (044) 278-11-84.