ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом директора ТОВ «ЕДВАНС-М»
від 01.07.2020 № 1

Типова форма публічного договору про надання телекомунікаційних послуг ТОВ «ЕДВАНС-М»

ОПЕРАТОР: Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕДВАНС-М», що здійснює свою діяльність з березня 2016 року на підставі Статуту, яке включено до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій згідно рішення НКРЗІ №1462 від 22.06.2020 року, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Законом України «Про захист прав споживачів», ст. 633 Цивільного кодексу України, постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» від 11.04.2012 №295, рішенням НКРЗІ «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг та визнання таким, що втратило чинність, рішення НКРЗ від 26.03.2009 № 1420» від 29.11.2012 № 624, рішенням НКРЗІ «Про затвердження правил здійснення діяльності у сфері телекомунікацій (діяльність з надання послуг доступу до Інтернет)» від 10.12.2013 № 803 та іншими, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого публікує даний Публічний договір (далі - Договір) про наступне.

1. Основні поняття та визначення

1.1. **Абонент** – споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває у власності або користуванні споживача, до телекомунікаційної мережі Оператора.

1.2. **Абонентська плата** – фіксований платіж, який встановлює Оператор для Абонентів за отримання телекомунікаційних послуг.

1.3. **Абонентський ввід** – частина телекомунікаційної мережі від розподільної коробки Оператора або від кінцевого лінійно-кабельного пристрою Оператора у будинку (приміщенні) до точки підключення кінцевого обладнання.

1.4. **Договір** – цей публічний договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається між абонентом та Оператором шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.

1.5. **Додаткові послуги –** послуги Оператора, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

1.6. **Сайт Оператора (Сайт) –** сайт Оператора в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: gonet.com.ua

1.7. **Особистий кабінет –** веб-сторінка на Сайті Оператора, що містить інформацію про поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, на цій сторінці здійснюється замовлення Абонентом конкретних Послуг та вибір Абонентом Тарифного плану на Послуги, що замовляються, зміна Тарифного плану, а також розміщуються спеціальні повідомлення Оператора для Абонента. Адреса сторінки входу до Особистого кабінету, логін та пароль Абонента вказується у наданій Абоненту при підключенні пам'ятці Абонента.

1.8. **Приміщення Абонента –** приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується абонентом на іншій правовій підставі.

1.9. **Активація Послуг –** виконання Оператором дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.

1.10. **Особовий рахунок –** рахунок в автоматизованій системі розрахунків Оператора, на якому фіксуються платежі Абонента та суми грошових коштів, списані з платежів Абонента в якості оплати за Послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.

1.11. **Баланс особового рахунку –** різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент часу, в якій визначається баланс Особового рахунку. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на Особовий рахунок до моменту часу, в який визначається баланс Особового рахунку; інша сума – складається із грошових коштів, списаних з Особового рахунку до моменту часу, в який визначається баланс Особового рахунку.

1.12. **Первинний платіж –** платіж за організацію підключення до мережі Оператора для надання Абоненту замовлених ним Послуг, який має сплачуватися Абонентом після укладення Договору при замовленні Абонентом відповідного набору телекомунікаційних послуг. Розмір, порядок та строки оплати Первинного платежу визначається у Тарифних планах Оператора.

1.13. **Заява на приєднання до публічного договору –** це документ, яким фізична особа (споживач) підтверджує факт прийняття пропозиції про приєднання до Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами.

1.14. **Заявка Абонента –** звернення Абонента до представника Оператора для замовлення додаткових послуг, пов'язаних з виконанням умов Договору.

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

1.16. **Кінцеве обладнання** – обладнання, яке належить Абоненту або використовується Абонентом, призначене для з'єднання з телекомунікаційною мережею Оператора з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг.

1.17. **Точка демаркації** – точка розмежування відповідальності Оператора та Абонента при наданні Послуг, якою є порт на телекомунікаційному обладнанні Оператора.

1.18. **Мережа** – технологічна система Оператора, призначена для передачі по лініях зв'язку інформації, доступ до якої здійснюється з використанням засобів обчислювальної техніки.

1.19. **Місце надання Послуг** – конкретно зазначена у Заяві адреса, за якою Абонент бажає отримувати Послуги з доступу до Інтернет.

1.20. **Оператор** – суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

1.21. **Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу або фізичну особу-підприємця, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

1.22. **Підключення (відключення) кінцевого обладнання** – з'єднання (від'єднання) кінцевого обладнання або абонентського вводу до (від) телекомунікаційної мережі Оператора.

1.23. **Послуга з доступу до Інтернет** – забезпечення можливості роботи кінцевого обладнання в Інтернет.

1.24. **Припинення надання послуг** – припинення надання телекомунікаційних послуг тимчасово, до усунення причин, що призвели до цього припинення або у зв'язку з відключенням Абонентського вводу, в тому числі у разі невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором.

1.25. **Споживач телекомунікаційних послуг (далі - Споживач)** – фізична особа, яка замовляє та (або) отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

1.26. **Сторони** – разом іменовані Оператор та Абонент.

1.27. **Тарифний план** – сукупність цінових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості

тарифікації та інша інформація, яка затверджується Оператором самостійно та оприлюднюється на Сайті Оператора.

1.28. **Телекомунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів, телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та (або) приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

1.29. **Телекомунікаційна послуга (далі - Послуга)** – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

1.30. **IP-адреса** – унікальне цифрове зазначення кінцевого обладнання (комп'ютера, модему, тощо), підключеного до Мережі, що привласнюється Оператором та є ідентифікатором даного кінцевого обладнання.

2. Предмет Договору

2.1. Оператор надає Абоненту замовлені телекомунікаційні послуги за умов технічної можливості у Оператора надання таких послуг та своєчасної їх оплати Абонентом.

2.2. Телекомунікаційні послуги надаються на території Вінницької області.

2.3. Телекомунікаційні послуги поділяються на основні та додаткові. Основними

2.4. телекомунікаційними послугами є:
-підключення кінцевого обладнання до Мережі;
-послуги з доступу до Інтернет.

2.5. Додатковими послугами є:
-налагодження кінцевого обладнання;
-заміна, ремонт або монтаж (демонтаж) абонентського вводу;
-перенесення точки підключення кінцевого обладнання;
-перевірка технічного стану абонентського вводу;
-інші послуги, що може надавати Оператор Абоненту в межах цього Договору.

2.6. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів та споживачів шляхом його розміщення (публікації):
-на офіційному веб-сайті Оператора: gonet.com.ua (постійно доступний для ознайомлення);
-у куточках споживачів Абонентських відділів Оператора (постійно доступний для ознайомлення).

2.7. Договір вважається погодженим та укладеним Абонентом шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених Оператором умовах є підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті та (або) сплата Абонентом замовлених Послуг.

2.8. Укладаючи Договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Договору. Тарифних планів та всіх додатків, що є невід'ємною складовою частиною Договору.

2.9. Умови Договору визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Оператора. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п. 9.9 цього Договору протягом 7 (семи) календарних дні з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Нерозірвання абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.

2.10. При внесенні змін до цього Договору Оператор розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Оператора не менше, ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Договором встановлений інший строк та (або) порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Оператор не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Оператор гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Оператора поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

2.11. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів.

3. Порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг

3.1. Телекомунікаційні послуги надаються відповідно до чинного законодавства України.

3.2. Умови надання телекомунікаційних послуг:

-наявність у оператора технічної можливості для надання Абоненту замовленої Послуги;

-ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;

-оформлення Абонентом телекомунікаційної послуги за перший місяць користування Послугами на розрахунковий рахунок Оператора;

-оплата за підключення до Мережі Оператора.

3.3. Для отримання телекомунікаційних послуг застосовується кінцеве обладнання Абонента, а, при необхідності, Оператор реалізує Абоненту обладнання для доступу до Мережі, вартість якого варіюється в залежності від комплектації, обумовленої особливостями Місця надання Послуг і умов підключення до Мережі.

3.4. Підключення кінцевого обладнання до Мережі та надання додаткових Послуг здійснюється за умови їх оплати згідно з Тарифами Оператора.

3.5. Підключення кінцевого обладнання до Мережі здійснюється протягом робочого тижня (щоденно), як правило, за безпосередньої присутності Абонента у погоджений з ним день і час з 09.00 до 18.00.

3.6. Оператор під час підключення кінцевого обладнання до Мережі надає Абоненту стандартний пароль для доступу до Мережі.

3.7. Абонентський ввід та кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання Послуги доступу до Інтернет. Оператор при здійсненні підключення кінцевого обладнання Абонента повинен забезпечити перевірку справності та відповідності абонентського вводу технічним нормам.

3.8. Факт підключення кінцевого обладнання до Мережі (початку надання телекомунікаційної Послуги) фіксується технічними можливостями Оператора, яким Абонент довіряє та з даними якого погоджується.

3.9. Абонент є кінцевим користувачем і не має права розповсюджувати отримані Послуги за межами Місця надання Послуг. Абонент може мати декілька Місць надання Послуг, за умов подання Заяви на приєднання до Договору по кожному з Місць надання Послуг.

3.10. Технічний супровід надання Послуг Оператор здійснює щодня у наступному обсязі:

-безкоштовне обслуговування обладнання, яке було реалізоване Оператором Абоненту, протягом дії гарантійного терміну на дане устаткування, за винятком виходу його з ладу з вини Абонента;

-платне технічне обслуговування обладнання і локальної мережі Абонента при виході їх з ладу;

-моніторинг якості комунікацій віддалено чи з виїздом на Місце надання Послуг за Заявкою абонента, при виникненні в нього перебоїв доступу до Мережі;

-консультації по розвитку інфраструктури мережі Абонента.

3.11. Планові профілактичні перерви, а також випадки короткочасних перерв тривалістю менше 3 (трьох) годин кожна і загальною тривалістю до 24 (двадцяти чотирьох) годин на місяць, не вважаються перервами в наданні Послуг.

3.12. Про зміну переліку, змісту, вартості та умов надання телекомунікаційних Послуг Оператор повинен повідомити Абонентів не менше ніж за 7 (сім) шляхом опублікування даної інформації на офіційному сайті Оператора. Ця вимога не поширюється на випадки, коли зміни не залежать від Оператора і можуть бути ним передбачені.

3.13. Скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних Послуг Абоненту здійснюється Оператором у разі порушення Абонентом цього Договору, а також в інших випадках, передбачених цим Договором та (або) чинним законодавством України.

3.14. Оперативна взаємодія Сторін протягом дії даного Договору забезпечується представниками технічних служб Оператора та Абонента.

3.15. Абонент повідомлений та погоджується з тим що інформація про нього, в тому числі така, що може бути кваліфікована як персональні дані, буде внесена до бази даних Оператора.

3.16. Абонент гарантує Оператору, що він володіє законними правами на Приміщення Абонента, де здійснюється підключення Послуг.

4. Порядок і умови оплати

4.1. Телекомунікаційні Послуги надаються за плату.

4.2. Розміри плати за основні та додаткові телекомунікаційні Послуги встановлюються Оператором самостійно і визначаються у Додатку до цього Договору.

4.3. В окремих випадках розмір плати може змінюватися в залежності від Місця та технічних умов надання Послуг.

4.4. Вартість робіт та Послуг, наданих Оператором, враховуються на підставі Заяви Абонента та обраного Тарифного плану.

4.5. Форма оплати – авансова. Абонент здійснює передплату Послуг Оператора, виходячи зі своїх потреб у них, у відповідності з розміром Тарифного плану, обраного Абонентом та зазначеного ним у Заяві або згідно рахунку, який виставляється Оператором на запит Абонента.

4.6. Перша передплата проводиться Абонентом протягом 3-х банківських днів з моменту надання Оператору Заяви про приєднання до Договору, а в подальшому по мірі використання попередньої оплати. Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за своєчасним внесенням необхідних авансових платежів, які повинні мати розмір не

менше розміру Абонентської плати згідно обраного Абонентом Тарифного плану. Фактом оплати Послуг вважається фактичне надходження грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора.

4.7. При здійсненні платежу Абонент повинен у розділі «Призначення платежу» в платіжному документі посилатися на номер Заяви про приєднання до Договору, який присвоюється Оператором при її наданні. Абонент самостійно несе відповідальність за вірність внесених ним платежів.

4.8. Оплата додаткових Послуг Абонентом здійснюється на розрахунковий рахунок Оператора.

4.9. Оператор без додаткової оплати надає Абоненту доступ до сторінки Особистого кабінету.

4.10. Сума щомісячної оплати за Послуги не зменшується у випадку планових профілактичних перерв, а також випадків короткочасних перерв, тривалістю менше 3 (трьох) годин кожна і загальною тривалістю до 24 (двадцяти чотирьох) годин на місяць. За перевищений час проводиться перерахунок Абонентської плати.

4.11. Послуги надаються лише при оплаті Абонентської плати.

4.12. При зміні цінової та податкової політики України в області зв'язку і доступу в Інтернет у бік збільшення чи введення додаткових обов'язкових тарифів і зборів, Оператор залишає за собою право змінювати вартість наданих Послуг, зазначених у Додатках, повідомивши про це не менше ніж за 7 (сім) днів шляхом опублікування нових тарифів на офіційному сайті Оператора.

4.13. Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати замовлення Послуг у будь-який час, Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж передбачено Тарифним планом.

4.14. Допускається оплата Послуги третіми особами за дорученням Абонента у порядку, встановленому законодавством України.

4.15. Всі платежі за Договором здійснюються Абонентом в національній валюті України.

5. Права та обов'язки Абонента

5.1. Абонент має право:

5.1.1. на вибір виду та кількості телекомунікаційних Послуг;

5.1.2. на безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних Послуг;

5.1.3. на своєчасне і якісне одержання телекомунікаційних Послуг;

5.1.4. на пред'явлення представниками Оператора службового посвідчення;

5.1.5. на подання Оператору Заявки про надання необхідних додаткових Послуг;

5.1.6. на відмову від телекомунікаційних Послуг у порядку, визначеному Договором;

5.1.7. за вимогою повернути від Оператора невикористану частку коштів у разі відмови від передплачених телекомунікаційних Послуг, за виключенням випадків несвоєчасного попередження Оператора про призупинення надання Послуг або відмову від передплачених Послуг;

5.1.8. на оскарження неправомірних дій Оператора шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;

5.1.9. на відмову від оплати телекомунікаційної Послуги, яка не замовлялася;

5.1.10. призупинити споживання Послуг за даним Договором, сповістивши про своє бажання відділ технічної підтримки Оператора. Після закінчення встановленого строку Абоненту без повідомлення продовжують надаватися Послуги за Договором;

5.1.11. на перерахунок Абонентської плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, профілактичних робіт, що призвело до припинення надання телекомунікаційних Послуг відповідно до п. 6 ч. 1 ст. 40 Закону України «Про телекомунікації». Перераховані кошти заліковуються Абоненту у якості передплати за Послуги;

5.1.12. на вимогу безоплатно електронною поштою отримувати від Оператора рахунки за отримані Послуги;

5.1.13. отримувати пільги, які надаються з дня звернення Абонента та пред'явленням ним документів, що засвідчують право на пільги, відповідно до законодавства України;

5.1.14. та інші права, передбачені чинним законодавством України.

5.2. Абонент зобов'язується:

5.2.1. після прийняття робіт з підключення кінцевого обладнання до Мережі, забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. До такої інформації належать, зокрема, унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до сторінки Особистого кабінету та до Послуг, номер Особового рахунку Абонента. Абонент несе всі ризики, пов'язані з використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами та самостійно відповідає за всі пов'язані з цим збитки, завдані йому самому, Оператору, іншим особам;

5.2.2. не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуг 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 Послуг Оператора іншими абонентами;

5.2.3. не допускати дій що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж телекомунікацій, ускладнювати чи унеможливлювати надання Послуг іншим Абонентам;

5.2.4. не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських вводів для надання телекомунікаційних Послуг третім особам;

5.2.5. виконувати умови цього Договору, у тому числі своєчасно оплачувати замовлені ним телекомунікаційні Послуги;

5.2.6. не перешкоджати виконанню робіт Оператором, пов'язаних з обстеженням абонентського вводу та кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання Послуг за Заявкою Абонента та забезпечити доступ технічним службам Оператора до устаткування для його налагодження чи усунення ушкоджень;

5.2.7. не втручатися в роботу телекомунікаційної мережі;

5.2.8. у випадку відмови від Послуг Оператора повернути протягом 2 (двох) робочих днів встановлене на абонентській точці устаткування, що належить Оператору та було надане Абоненту в користування;

5.2.9. запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви, включаючи додатки та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднюється на офіційному веб-сайті Оператора та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;

5.2.10. надати Оператору діючий e-mail для своєчасного отримання повідомлень про скорочення або припинення надання Послуг;

5.2.11. у письмовому вигляді у місячний строк інформувати Оператора про зміну особистих даних (прізвище, ім'я, по батькові Абонента, місце проживання, паспортні дані, ІПН, номер телефону, e-mail та ін.);

5.2.12. самостійно слідкувати за своєчасністю внесення Абонентської плати;

5.2.13. своєчасно інформувати Оператора про недоліки у роботі Мережі, які впливають на якість Послуг та торкаються інтересів Абонента;

5.2.14. виконувати інші обов'язки відповідно до умов Договору та законодавства України;

5.2.15. надавати Оператору безумовну згоду на обробку його персональних даних відповідно до господарської мети діяльності Оператора – задоволення потреб споживачів в телекомунікаційних Послугах;

5.2.16. систематично не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Оператора на Сайті Оператора, на сторінці Особистого кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Оператора на Сайті Оператора, на сторінці Особистого кабінету Абоненту;

5.2.17. узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Оператором кабелів та виконано підключення до Послуг.

5.3. Абоненту забороняється:

5.3.1. використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати не існуючі мережеві ідентифікатори;

5.3.2. замовляти і пропонувати розсилання спаму, розсилати спам;

5.3.3. вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів телекомунікаційних Послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора;

5.3.4. брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та (або) порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет;

5.3.5. порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет;

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

5.3.7. здійснювати несанкціонований доступ до Послуг;

5.3.8. відправляти мережею Інтернет інформацію, яка своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства;

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

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

5.3.11. використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, сертифіковане належним чином на території України;

5.3.12. використовувати Інтернет для розповсюдження непотрібної одержувачу, незапитаної інформації, спаму. Зокрема, неприпустимими є наступні дії:

- -масова розсилка попередньо неузгоджених електронних листів (mass mailing; під масовою розсилкою розуміється як надіслання багатьом одержувачам так і багаточисельне надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти, ICQ та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;
- -неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі або образливі вирази та пропозиції.

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

5.3.14. фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовується в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет;

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

5.3.16. 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;

5.3.17. надавати доступ до Послуги третім особам.

6. Права і обов'язки Оператора

6.1. Оператор має право:

6.1.1. самостійно, виходячи з ринкового попиту, установлювати розміри абонентської плати на телекомунікаційні Послуги, що ним надаються, крім тих Послуг, Тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України;

6.1.2. не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання у разі відсутності підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

6.1.3. на скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних Послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі телекомунікацій;

6.1.4. призупинити надання Послуг на час профілактичного обслуговування Мережі, попередньо повідомивши Абонента про їхнє проведення не менше ніж за добу. Загальний час профілактичного обслуговування Мережі не буде перевищувати 24 (двадцять чотири) години на місяць;

6.1.5. призупинити надання Послуг згідно Договору без попередження у разі відсутності своєчасної оплати Абонентом. Надання Послуг відновлюється після внесення Абонентом оплати за Послуги;

6.1.6. тимчасово, до виправлення ситуації, відключити Абонента від Мережі при виявленні обставин, описаних у п.п. 7.5.1 п.7.5 цього Договору;

6.1.7. у деяких випадках для виконання умов Договору встановити за узгодженням з Абонентом своє устаткування за місцем надання Послуг;

6.1.8. проводити акції, умови яких публікуються на офіційному сайті Оператора;

6.1.9. надавати Абонентам особливі умови по сплаті Послуг в залежності від Місця та технічних умов надання Послуг;

6.1.10. вносити зміни до Договору шляхом публікації змін на Сайті Оператора і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі;

6.1.11. залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Оператора з Абонентом;

6.1.12. у безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщувати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти;

6.1.13. здійснювати запис телефонних розмов між Оператором та Абонентом при зверненнях Абонента до Оператора з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги та на власний розсуд використовувати такі записи;

6.1.14. змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента (логін) з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента на Сайті Оператора та у Особовому кабінеті Абонента;

6.1.15. без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації;

6.1.16. вести облік обсягу та вартості наданих Послуг своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих Послуг (білінгом). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих Послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Оператору при укладенні а виконанні Договору;

6.1.17. Передати виконання своїх обов'язків за цим Договором третій особі у порядку, визначеному законодавством України;

6.1.18. Оператор має інші права, передбачені даним Договором та чинним законодавством України.

6.2. Оператор зобов'язаний:

6.2.1. забезпечувати належну якість телекомунікаційних Послуг відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, що відповідають технологіям IP/Wi-Fi/Ethenet/FTTx/FTTh/GPON»

6.2.2. вживати заходів до усунення причин зниження якості телекомунікаційних Послуг;

6.2.3. при необхідності направляти своїх працівників за викликом Абонента та за рахунок Оператора для усунення пошкоджень в роботі Мережі, що призвели до припинення надання Послуг, якщо такі Послуги виникли не з вини Абонента;

6.2.4. забезпечувати усунення пошкоджень, які виникли з вини Абонента в узгоджений з ним термін за умови повної оплати вартості ремонтних робіт;

6.2.5. направляти працівників на виконання будь-яких Послуг (платних чи безоплатних) лише при наявності у працівників посвідчення з фотокарткою, скріпленою печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту;

6.2.6. надавати Абонентам вичерпну інформацію щодо телекомунікаційних Послуг та консультаційну підтримку щодо отримання замовлених телекомунікаційних Послуг;

6.2.7. інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключити до Мережі (на запит Абонента);

6.2.8. здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Оператора або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного плану не потребує згоди Абонента;

6.2.9. попереджувати Абонента про скорочення переліку припинення надання Послуг відключення Абонентського вводу, у тому числі у разі несплати заборгованості, письмово, за допомогою електронної пошти чи по телефону;

6.2.10. присвоїти номер Заяві на приєднання до Договору, яка подається Абонентом та надати копію даної Заяви Абоненту;

6.2.11. забезпечувати замовлену Абонентом пропускну здатність Мережі згідно умов Тарифного плану, обраного Абонентом;

6.2.12. мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу;

6.2.13. розглядати скарги і заяви Абонентів, надавати відповідь у 30-денний термін або в інший строк, передбачений чинним законодавством шляхом інформування їх про результати розгляду письмово або в усній формі на вибір заявників;

6.2.14. запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви Абонента та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному веб-сайті Оператора та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;

6.2.15. інформувати Абонента шляхом офіційного оприлюднення на веб-сайті Оператора інформації про зміну юридичної чи фактичної адреси та банківських реквізитів Оператора;

6.2.16. на вимогу Абонента надавати інформацію про ліцензії Оператора на право обслуговування Мережі Оператора, режим роботи компанії Оператора, умови та порядок надання основних та додаткових Послуг (що надаються Оператором), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг;

6.2.17. замінити Абоненту роутер та (або) інше телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний термін з моменту отримання від Абонента Заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Оператор повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 календарних днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання;

6.2.18. забезпечити відповідний захист персональних даних Абонента та їх нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України;

6.2.19. у разі зміни найменування, організаційно – правової форми або місцезнаходження Оператора, повідомити Абонента на Сайті Оператора не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін;

6.2.20. виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором та чинним законодавством України.

7. Відповідальність Сторін

7.1. Сторони звільняються від часткового або повного виконання своїх обов'язків у випадку виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на час укладання Договору, а саме: війна, військові дії. Саботаж, стихійні лиха, громадянські заворушення, пожежі, рішення органів влади, які роблять неможливим виконання умов цього Договору, тощо. Всі ці обставини можуть бути прийняті до уваги іншою Стороною тільки в разі їх документального підтвердження. Терміни виконання зобов'язань Сторонами за даним Договором переносяться відповідно до часу, протягом якого діяли зазначені обставини.

7.2. Сторони несуть взаємну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором, а в частині, що не врегульована цим Договором – відповідно до норм діючого законодавства України.

7.3. Оператор несе відповідальність:

7.3.1. за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Оператор несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про телекомунікації», постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» від 11.04.2012 від № 295;

7.3.2. з урахуванням інших положень Договору, Оператор відповідає за належне надання Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Оператора та Абонента).

7.4. Оператор не несе відповідальності:

7.4.1. за прямі та непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;

7.4.2. за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та (або) з'єднувальних ліній Абонента, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Оператору, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором для надання Послуг за Договором;

7.4.3. за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Оператор не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;

7.4.4. за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Оператора;

7.4.5. за забезпечення безпеки Абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг;

7.4.6. за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Оператора;

7.4.7. за зміст, характер, вірогідність чи призначення інформації, прийнятої чи переданої Абонентом чи третьою особою через Інтернет з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів в Інтернет. Оператор не надає ніяких гарантій, що стосуються будь-яких товарів чи послуг, що замовлялися чи отримувались з використанням Послуг, передбачених Договором;

7.4.8. за достовірність відомостей, що надаються Абонентом;

7.4.9. відсутність у Оператора технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Оператору будь-яких претензій та позовів;

7.4.10. за пошкодження встановлених Абонентом приладів внаслідок впливу високої напруги, відсутності захисного заземлення, впливу зовнішніх факторів (води, бруду тощо), встановлення приладів у забруднених приміщеннях, експлуатації при зависокій температурі, а також внаслідок впливу природних явищ (блискавки тощо);

7.4.11. за якість функціонування окремих сегментів мережі Інтернет, що не входять до складу Мережі. Зазначена у Тарифному плані, обраному Абонентом, інформаційна швидкість доступу до мережі з магістральними каналами Інтернет до Абонентської точки (це пов'язано з розходженнями в інформаційних швидкостях, з якими

Інтернет-провайдери, що знаходяться поза контролем Оператора, забезпечують доступ до Інтернет-ресурсів). При виникненні претензій з боку Абонента, оформлених у письмовому виді і переданих Оператору по факсу або особисто протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту їхнього виникнення, Оператором проводяться відповідні виміри і, при необхідності, коригувальні роботи чи надаються докази нормального функціонування Мережі;

7.4.12. за погіршення якості Послуг, що відбулося внаслідок збою програмного забезпечення Абонента і (або) устаткування Абонента, якщо останнє не знаходиться під прямим керуванням Оператора. У цьому випадку перерви в одержанні Послуги не є перервою в її наданні і підлягає оплаті Абонентом.

7.4.13. перед третіми особами за дії Абонента.

7.5. Абонент несе відповідальність:

7.5.1. за втручання в роботу технічних засобів зв'язку і збереження інформації в Мережі чи мережі Інтернет, що безпосередньо чи публічно вплинуло на якість надання Послуг іншим користувачам мережі Інтернет за нанесений збиток майновим чи немайновим правам юридичних або фізичних осіб, незалежно від того, чи такі дії здійснені Абонентом або третіми особами з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів у мережі Інтернет та Послуг, які надавалися за даним Договором; за збереженість устаткування, що належить Оператору і встановленого Оператором за Місцем надання Послуг Абоненту відповідно до п.п. 6.1.6 п. 6.1 цього Договору;

7.5.2. за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Щомісячні платежі за такі Послуги, нараховуються та стягуються Оператором з Абонента в повному розмірі;

7.5.3. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов Тарифних планів;

7.5.4. за розголошення мережних реквізитів (логіна, пароля) повністю покладається на Абонента;

7.5.5. за претензіями чи позовами третіх осіб щодо незаконного використання Абонентом Послуги, IP-адреси, обладнання програмного забезпечення, пов'язаних з Послугою. У разі отримання зазначених у цьому пункті претензій від третіх осіб Оператор передає їх на розгляд Абоненту, про що повідомляє адресата.

8. Розгляд звернень Абонентів та порядок вирішення спорів

8.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій останній може звернутись до Оператора з усною заявою, зателефонувавши до відділу технічної підтримки Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати свої прізвище, ім'я, суть проблеми, а також зворотну адресу. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний термін надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі, якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити дії, вчиняє їх без

додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

8.2. Абонент має право подавати Оператору заяви, скарги (далі - Заяви) з питань надання та отримання телекомунікаційних Послуг на e-mail: info@gonet.com.ua

8.3. Заява Абонента може бути подана в усній формі (Заявка Абонента) до відділу технічної підтримки Оператора за телефоном: 0800202501.

8.4. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань Заява викладається у письмовій формі.

8.5. Заяви Абонентів розглядаються Оператором у порядку, передбаченому законодавством України.

8.6. Оператор приймає рішення за Заявою Абонента у 30-денний термін з моменту її отримання або в інший термін, передбачений діючим законодавством.

8.7. За результатами розгляду письмової Заяви Абонентові надається письмова відповідь за підписом Оператора або його уповноваженої особи.

8.8. Усі суперечки та розбіжності, що виникають за Договором, по можливості, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

8.9. У випадку неможливості досягнення згоди між Сторонами, спір вирішується в судовому порядку.

9. Строк дії та зміна умов Договору

9.1. Цей Договір є підставою для появи публічно – правових взаємовідносин Оператора з усіма без винятку Абонентами, які підпадають під цю категорію (згідно з умовами цього Договору).

9.2. Цей Договір набуває чинності з 11 вересня 2019 року для всіх Абонентів, які перебувають на цю дату в договірних відносинах із Оператором з надання Послуг доступу до мережі Інтернет.

9.3. Після набрання чинності цього Договору всі інші договори, що були укладені між Абонентом та Оператором щодо надання доступу до мережі Інтернет, втрачають чинність.

9.4. В ході виконання даного Договору в останній можуть вноситися зміни з ініціативи Оператора, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації):

-на офіційному веб-сайті Оператора: gonet.com.ua (постійно доступний для ознайомлення);

-у куточках споживачів Абонентських відділів Оператора (постійно доступний для ознайомлення).

9.5. Згідно ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України оплата Абонентом телекомунікаційних Послуг Оператора є прийняття Абонентом публічної пропозиції Оператора про укладення (зміну) цього Договору.

9.6. Додатком до цього Договору є Специфікації телекомунікаційних Послуг, що надаються Оператором, із зазначенням їх вартості, який є невід'ємною частиною Договору.

10. Порядок припинення дії Договору

10.1. Договір можу бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договору та (або) чинним законодавством України.

10.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:

10.2.1. незгоди зі зміною Оператором Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;

10.2.2. відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Оператора за умови, що кошти на Особовому рахунку Абонента відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Оператора письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору;

10.2.3. якщо Абонент попередньо оплатив Оператору Послуги і при цьому надав Оператору письмову відмову від отримання таких попередньо оплачених ним Послуг та (або) розірвав Договір, внаслідок ці Послуги не були надані Абоненту, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума Первинного платежу та разових платежів в жодному разі не повертається Абоненту.

10.3. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Оператора у будь-якому з наступних випадків:

10.3.1. у разі, якщо Абонент протягом 3 (трьох) календарних місяців з моменту тимчасового призупинення чи припинення надання Послуг не поповнив свій

Особовий рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а кінцеве обладнання Абонента з цієї дати може бути відключене. У разі наявності на рахунку Абонента залишку коштів Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента, якщо інше на встановлено умовами Тарифних планів;

10.3.2. у разі, якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими, або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги, не надавали згоди на підключення Послуги, то Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку;

10.3.3. у разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п. 5.3 цього Договору. При цьому Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 (один) календарний день до розірвання Договору будь-яким засобом зв'язку. На свій розсуд Оператор може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк;

10.3.4. про розірвання Договору з підстав, передбачених п.10.3 цього Договору, Оператор повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Оператора, у Особистому кабінеті Абонента тощо;

10.3.5. Договір фактично припиняє свою дію у випадку анулювання ліцензії, визнання її недійсною, у випадку закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду діяльності у сфері телекомунікацій чи користування радіочастотним ресурсом.

10.3.6. після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії;

10.3.7. з інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України.

11. Інші умови, захист персональних даних Абонента

11.1. Абонент у зв'язку із укладенням публічного договору надає свою згоду Оператору на обробку своїх персональних даних, які стали відомі Оператору в результаті надання телекомунікаційних Послуг на умовах публічного договору;

11.2. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Оператором, будь-якою особою, пов'язаною з Оператором відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних Абонентів телекомунікаційних

Послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають складені Договори у певних або всіх особах, пов'язаних з Оператором відносинами контролю).

11.3. Абонент погоджується, що Оператор не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з Оператором відносинами контролю або у рамках договірних відносин, пов'язаних з врегулюванням заборгованості.

12. Реквізити

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЕДВАНС-М"

Юридична адреса: Одеська область, Біляївський р-н, с. Дачне, вул. Центральна 34/1

Поштова адреса: 67625, Одеська обл, Біляївський р-н, с.Дачне, вул. Клубна 3

Код ЄДРПОУ: 23494714

Банківський рахунок: UA323287040000026000054235829 у АТ " ПРИВАТБАНК"

Телефон: 0800202501

Email: info@gonet.com.ua