

Затверджено
наказом директора ТОВ ТРК «Вектор»
№ 7В від 25.09.2025 року

м. Лозова

в редакції від 25.09.2025 р.

Публічний договір про надання та отримання послуг

Товариство з обмеженою відповідальністю Телерадіокомпанія “Вектор”, зареєстроване в Реєстрі [постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг](#) N з/п 1849 та є суб’єктом у сфері медіа: Провайдер аудіовізуальних сервісів (ідентифікатор медіа – R50-02821) згідно з рішенням Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення від 29.02.2024 №586 (далі — Постачальник послуг), в особі директора Ткачука Ігоря Володимировича, який діє згідно з Статутом, опублікує даний Публічний Договір про надання електронних комунікаційних послуг (надалі за текстом - “Публічний Договір” або “Договір”), що є Публічним Договором приєднання — офертою (пропозицією) згідно ст.ст. 633, 634 Цивільного Кодексу України, на адресу фізичних осіб.

Сторонами цього Договору є:

Постачальник послуг — Товариство з обмеженою відповідальністю Телерадіокомпанія «Вектор»;

Абонент — кінцевий користувач Послуг, який користується або замовляє електронну комунікаційну послугу згідно термінам цього Договору.

ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

Абонент — фізична особа - кінцевий користувач послуг, яка замовила Послуги та має необхідний обсяг цивільної дієздатності, перебуває в зоні покриття електронної комунікаційної мережі Постачальника послуг (на території надання Послуг), приєдналася до цього Договору в порядку, визначеному його умовами, та отримує електронні комунікаційні Послуги для власних побутових потреб.

Абонентом може бути власник житлового будинку, квартири чи іншого приміщення або орендар (користувач) такого приміщення за письмовим дозволом власника, який користується Послугами на умовах цього Договору.

Абонентська лінія — складова частина електронної комунікаційної мережі, що з’єднує кінцеве (термінальне) обладнання з електронною комунікаційною мережею.

Абонентська проводка - частина абонентської лінії електронної комунікаційної мережі від кінцевого обладнання Абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо) в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки. Абонентська проводка є власністю Абонента.

Абонентна плата - фіксований платіж, який може встановлювати Постачальник послуг для Абонента за доступ на постійній основі до Послуг незалежно від факту їх отримання..

Активна конклюдентна дія - активна дія Абонента, що підтверджує його волевиявлення на укладення Договору, замовлення Послуг, зафіксоване обладнанням Постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з Постачальником послуг. Активними конклюдентними діями згідно цього Договору вважаються:

- голосове та/або текстове (SMS) повідомлення (зокрема з кодом замовлення послуг);
- натискання відповідного елемента графічного інтерфейсу (далі - кнопки), за допомогою якого користувач впливає на поведінку програми із використанням веб-порталів, додатків на електронних пристроях, інших технічних засобів електронних комунікацій, в яких зазначається інформація про умови надання та отримання послуг. Така кнопка повинна в доступній формі містити напис “замовлення з оплатою” або інше подібне формулювання, яке однозначно вказує, що замовлення передбачає оплату. У разі неотримання передбаченої цим абзацом вимоги щодо напису на кнопці, Абонент не має зобов’язань з оплати за відповідним замовленням чи Договором;
- запит на отримання послуги у центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах Постачальника послуг;
- введення номера, коду-підтвердження, пароля, коду-замовлення, промокоду та/або одноразового ідентифікатора;
- повідомлення на адресу електронної пошти постачальника послуг чи інший мережевий ідентифікатор (за наявності);
- здійснення Абонентом виклику, надсилання повідомлення;
- здійснення платежу, пов’язаного з наданням Послуг (и), в тому числі пов’язані з активацією Послуг (и), або періодичних платежів;
- тощо (визначається Постачальником послуг під час пропозиції послуг).

Авторизація номера телефону та електронної поштової скриньки Абонента — це процес підтвердження належності номера телефону та/або електронної поштової скриньки Абоненту, здійснюваний Абонентом під час замовлення Послуг (зокрема в Заяві-приєднання до Договору, тощо). Такі контактні засоби фіксуються в інформаційній системі (базі даних) Постачальника послуг як зареєстровані ідентифікатори Абонента, що дає можливість Постачальнику послуг при подальшому зверненні з відповідного номера телефону або електронної поштової адреси ідентифікувати Абонента без застосування електронного підпису, кваліфікованого електронного підпису чи інших засобів аутентифікації.

Білінг — програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого кількісного й вартісного обліку наданих та отриманих Послуг відповідно до Тарифів та Прейскурантів, чинних на момент їх надання.

Батьківський контроль — сукупність технічних і програмних функцій, що реалізуються у користувацькому (кінцевому) обладнанні — телевізорах, комп’ютерах, мобільних пристроях, медіаплеєрах, смарт-ТВ-приставках, маршрутизаторах або іншому термінальному обладнанні Абонента — які дозволяють:

- встановлювати обмеження доступу до перегляду аудіовізуального контенту за віковими категоріями (наприклад, 12+, 16+, 18+);
- блокувати перегляд або встановлювати пароль для контенту, що містить сцени насильства, жорстокості, еротики, наркотиків чи інші елементи, здатні негативно впливати на розвиток неповнолітніх;
- контролювати тривалість перегляду або обмежувати час доступу до таких сервісів.

Включені сервіси — послуги й роботи, які є невід’ємною складовою частиною Послуг ЕК, зокрема, що забезпечують працездатність електронної комунікаційної мережі й доступ Абонента до Послуг ЕК, тощо.

Граничний ліміт - встановлений Постачальником послуг обсяг Послуг, що надаються на умовах післяплати, та/або розмір коштів, у межах якого Послуги надаються Абоненту без попередньої оплати (розмір заборгованості абонента з оплати послуг; сума ліміту для надання послуг на умовах післяплати).

Додаткові послуги — послуги та пакети послуг, що надаються Постачальником послуг на замовлення Абонента додатково до Послуг ЕК на платній основі згідно з чинними Тарифами, **включаючи** послуги з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів та/або послуги оренди кінцевого обладнання, що надаються Постачальником послуг.

Електронна комунікаційна мережа - комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг Оператора.

Електронна комунікаційна послуга (далі - Послуга ЕК) - послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг. Невід’ємною складовою частиною Послуг ЕК є Включені сервіси.

Замовлення послуги — волевиявлення Абонента, виражене одним із таких способів:

1. У письмовій формі — шляхом підписання Заяви-приєднання, у тому числі в електронній формі на електронну пошту Постачальника послуг з накладанням електронного підпису, інші електронні засоби .
2. В усній формі — якщо таке волевиявлення зафіксоване технічними засобами Постачальника послуг або уповноваженими ним особами.
3. Шляхом вчинення активних конклюдентних дій.

Заява-Приєднання — документ, який підтверджує замовлення Послуг та домовленість між Абонентом і Постачальником послуг по істотним умовам надання та отримання Послуг та визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг відповідно до Договору. Підписання Абонентом Заяви-Приєднання підтверджує, що Абонент ознайомлений з інформацією щодо надання Послуг, Договором, розуміє їхній зміст та надає безумовну і добровільну згоду на всі його умови.

Канали комунікації — визначені Постачальником послуг способи усного, електронного або письмового зв’язку з Абонентом для обміну повідомленнями, зверненнями та інформацією в межах цього Договору.

Кінцеве (термінальне) обладнання - обладнання, призначене для з’єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до Послуг та відповідає вимогам п. 61 Правил надання послуг.

Логін до Особистого кабінету — унікальний номер/код, який зафіксований Постачальником послуг.

Місце надання Послуги — зафіксована сторонами Договору адреса надання та отримання Послуг.

Оператор електронних комунікацій (далі - Оператор) - суб’єкт господарювання, який володіє, здійснює експлуатацію та управління електронними комунікаційними мережами та/або пов’язаними засобами.

Особовий рахунок (ОР) Абонента — персональний рахунок, який Постачальник послуг відкриває в Білінгу для Абонента й на якому ведеться облік усіх наданих Абоненту Послуг, а також облік платежів.

Особистий кабінет Абонента — електронний технічний сервіс Постачальника послуг (розділ веб-сайту чи мобільного додатка), який активується Абонентом у визначений Постачальником послуг спосіб та використовується для електронної ідентифікації Абонента, доступу до інформації про Договір і Послуги, а також для взаємодії з Постачальником послуг.

Персональні дані про Абонента - відомості або сукупність відомостей про Абонента, які надаються ним або отримуються Постачальником послуг у процесі укладення, виконання чи припинення Договору і за допомогою яких Абонент ідентифікований або може бути конкретно ідентифікований.

Повідомлення Абонента — текст, що надсилається Постачальником послуг (адресований) Абонентові у будь-який спосіб і має будь-яку форму.

Послуга доступу до мережі Інтернет – Послуга ЕК, яка надається Постачальником послуг та отримується Абонентом, і забезпечує доступ до мережі Інтернет і можливість логічного з’єднання з кінцевими точками мережі Інтернет за технологіями (ією), що застосовуються в

електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання за Місцем надання Послуги.

Послуга доступу до пакетів телепрограм (надалі – ТБ, послуга ТБ або телебачення) – надання Абоненту доступу (можливості перегляду) до Пакетів телепрограм (сукупності програм організацій мовлення), які Постачальник послуг пропонує користувачам на договірних засадах як цілісний медіа-сервіс за місцем надання послуги з використанням Електронної комунікаційної мережі Послуга може надаватись за аналоговою (надалі – АТБ), за цифровою (надалі – ЦТБ) та за технологією IPTV, в залежності від наявності технічної можливості Постачальника послуг.

Послуга «ТБ+Інтернет» (надалі – ТБ+Інтернет) – надання в одному тарифі двох послуг (послуги ТБ та Інтернет) одночасно без можливості відмовитись, з єдиною тарифікацією й керуванням.

Постачальник електронних комунікаційних послуг (далі - Постачальник послуг) - суб'єкт господарювання, який фактично надає та/або має право надавати електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг.

Правила надання послуг — Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвержені постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761.

Прейскурант — документ, у якому наводяться перелік, опис і вартість обладнання, матеріалів і сервісних послуг, що надаються за даним Договором.

Публічний договір про надання та отримання послуг (далі - Договір) - правочин, укладений між Абонентом і Постачальником послуг, у якому міститься інформація про якість, строки, ціну, розрахунковий період та інші умови, за яким Постачальник послуг зобов'язується на замовлення Абонента надавати Послуги, а Абонент - їх оплачувати (якщо інше не передбачено Законом або договором про надання послуг). Невід'ємною частиною Договору є усі документи, які передбачають порядок, умови надання та отримання Послуг і пакетів, Додаткових та Сервісних послуг і є обов'язковими для ознайомлення Абонентом на веб-сайті Постачальника послуг, зокрема:

- Загальна інформація про Послуги та умови їх надання;
- Протоколи вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж або інші підтвердуючі документи ;
- Правила надання та отримання обладнання;
- Регламенти Акцій (якщо Послуга замовляється на умовах акції);
- Тарифи, Додаткові та Сервісні послуги;
- Акти прийому - передачі обладнання;
- Інша інформація, оприлюднена на веб-сайті сайті Постачальника послуг на виконання умов цього Договору.

Рахунок — документ в електронному вигляді, що містить вимогу про сплату вартості Послуг за видами послуг та іншу інформацію згідно п.103 Правил надання послуг, який формується Постачальником послуг у разі надання Послуг на умовах післяплати або на письмовий запит Абонента.

Розрахунковий період — календарний місяць, протягом якого Постачальник послуг надає Послуги в обсягах, визначених цим Договором або умовами обраного Тарифного плану. За розрахунковий період встановлюється фіксований платіж (абонентська плата, вартість тарифного плану), що сплачується Абонентом на умовах Договору. Початком розрахункового періоду є 00 год. 00 хв. першого числа відповідного календарного місяця. Закінченням розрахункового періоду є закінчення 23 год. 59 хв. останнього числа відповідного календарного місяця.

Регулятор - Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, адреса, телефони, електронна пошта за посиланням <https://nkek.gov.ua/>

Сервісні послуги — послуги чи роботи, які пов'язані з Послугами ЕК та можуть надаватися Постачальником послуг на замовлення Абонента окремо й незалежно від факту замовлення Послуг ЕК, на платній основі згідно з чинним Прейскурантом та цим Договором.

Тарифний план (Тарифи) — документ, що містить перелік і опис Послуг, правила тарифікації, їх загальну вартість (з урахуванням податків і додаткових платежів) та інші умови надання Послуг Постачальником.

Територія надання Послуг — територія, на якій електронна комунікаційна мережа Постачальника послуг забезпечує надання Послуг, із зазначенням населених пунктів. Перелік населених пунктів публікується на веб-сайті Постачальника послуг.

Технічна можливість (умови) надання Послуг - умови, за яких Постачальник послуг може надавати Послуги Абоненту, наприклад: адреса споживання послуги Абонента знаходиться в межах покриття Електронної комунікаційної мережі Оператора, наявність у Постачальника послуг необхідних для надання Послуг матеріалів, обладнання, кваліфікованого персоналу, наявність доступу до будівель, приміщень, кабельної каналізації, електроопор на/в яких встановлене обладнання Оператора, необхідне для надання Послуг, наявність доступу до будинкової розподільної мережі та/або до будинкової електромережі, тощо.

Розділ І. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Відповідно до умов цього Публічного Договору Абонент замовляє та зобов'язується отримати на платній основі Послуги, а Постачальник послуг зобов'язується надати Абоненту Послуги, а також Додаткові та Сервісні послуги згідно цього Публічного Договору — офerti.

1.2. Цей Договір разом із загальною інформацією про Послуги, умовами їх надання, показниками якості Послуг та їх показниками, у тому числі мінімальною, середньою та максимальною швидкістю приймання і передавання даних до/з мережі Інтернет, Правилами надання та отримання обладнання, Тарифами, Прейскурантом, іншими додатками до Договору є публічним договором приєднання.

Чинна версія цього Договору та зазначені документи постійно оприлюднюються у формі відкритих даних на веб-сайті Постачальника послуг. Постачальник послуг забезпечує актуальність, достовірність і доступність цієї інформації, у тому числі для осіб з інвалідністю.

Показники якості Послуг та швидкості доступу до мережі Інтернет підтверджуються шляхом оприлюднення на веб-сайті Постачальника послуг протоколів вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж або інших підтверджуючих документів (у т.ч. у порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади у сфері електронних комунікацій).

Сторони погоджуються, що чинною є редакція цього Договору, яка оприлюднена на веб-сайті Постачальника послуг із зазначенням дати та часу публікації. Зміни до Договору набирають чинності згідно умов цього Договору.

1.3. Всі умови цього Договору є обов'язковими для Абонента та Постачальника послуг. Перед початком отримання Послуг кожен Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами даного Договору. Відповідно, Абонент, який замовив Послуги є таким, що погоджується з усіма умовами даного Договору. Якщо Абонент не згідний з умовами цього Договору, він не має права користуватися Послугами.

1.4. Даний Договір укладається шляхом надання згоди Абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх умов Договору, без підпису письмового примірника сторонами. Даний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633, 634 Цивільного Кодексу України і є рівнозначним договору, підписаному сторонами. Акцепт може бути здійснений після ознайомлення Абонента з умовами даного Договору шляхом:

- підписання договору у паперовій або електронній формі;
- підтвердження згоди через електронні засоби (особистий кабінет, SMS, e-mail тощо);
- вчинення активних конклюдентних дій.

1.5. Постачальник послуг надає Послуги Абоненту за умови, якщо:

- Місце надання Послуги Абоненту знаходиться в межах покриття Електронної комунікаційної мережі Оператора;
- Кінцеве обладнання Абонента є справним та відповідає вимогам цього Договору і п.61, 62 Правил надання послуг;
- у Абонента відсутня заборгованість перед Постачальником послуг за раніше надані Послуги;
- Абонентом сплачено кошти за замовлені Послуги на умовах попередньої оплати, згідно чинних Тарифів та Прейскурантів;
- У Постачальника послуг наявна технічна можливість надання Послуг.

1.6. Послуги, Додаткові та Сервісні послуги, які надаються і до яких забезпечується Абонентові доступ, обираються Абонентом та визначаються у замовленні послуг (зокрема Заяві-Приєднанні). Надалі Абонент може змінити обрані Послуги, Додаткові та Сервісні послуги за допомогою усної або письмової заяви Постачальнику послуг через визначені Договором канали комунікації.

1.7. Порядок та умови надання Послуг встановлюються цим Договором, Правилами надання послуг та чинним законодавством України.

1.8. Цим Договором за замовчуванням встановлюється, що граничний ліміт обсягу користування Послугами не передбачений, оскільки обсяг наданих Постачальником послуг не підлягає вимірюванню в одиницях споживання. Надання Послуг здійснюється на умовах безлімітного доступу відповідно до обраного Тарифу/пакета. Водночас, граничний ліміт може бути встановлений за зафіксованою Постачальником послуг згодою сторін Договору.

1.9. У разі надання Послуг, які передбачають підключення кінцевого обладнання в приміщенні, договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, або особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення, якщо у договорі оренди немає обмежень на такі дії. У разі підключення кінцевого обладнання в квартирі або іншому житловому приміщенні договір з наймачем (орендарем) укладається за наявності письмової згоди власника квартири чи приміщення.

1.10. У випадку оформлення договірних відносин наймачем (орендарем) квартири чи житлового приміщення, приєднавшись до цього Договору, Абонент підтверджує наявність письмової згоди власника/співвласника квартири чи приміщення на оформлення договірних відносин з Постачальником послуг. Абонент зобов'язується надати оригінал зазначеної згоди на вимогу Постачальника послуг.

Розділ II. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Підключення послуг (порядок приєднання до Договору)

2.1.1. Підключення Послуг здійснюється Постачальником послуг після ознайомлення і згодою Абонента з усіма умовами Договору та його акцептом (приєднанням до) Договору.

2.1.2. Підключення Послуг виконується відповідно до замовлення Абонента, за умови внесення Абонентом попередньої оплати за Послуги згідно Тарифів та Прейскурантів, наявності технічної можливості та надання Абонентам всіх необхідних документів, передбачених цим Договором.

2.1.3. У разі відсутності технічної можливості підключення у Місці надання послуги Постачальник послуги інформує Абонента про причини та можливі заходи щодо їх усунення.

2.1.4. За наявності технічної можливості та виконанні Абонентом умов цього Договору Постачальник послуг узгоджує з Абонентом дату і час підключення Послуг. Підключення здійснюється у погоджений строк у присутності Абонента або уповноваженої ним особи.

2.1.5. Для укладання Договору та підключення Послуг Абонент надає Постачальнику послуг наступні документи:

- паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення особи;
- довідку про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційного коду);
- для іноземців — документ, що посвідчує особу (паспорт, посвідчення);
- документ, що підтверджує право власності на приміщення за місцем надання Послуги (витяг з Державного реєстру речових прав, свідоцтво про право власності тощо) (якщо місце надання Послуг не співпадає з місцем реєстрації);
- документ про реєстрацію місця проживання Абонента;
- для орендарів (наймачів) — договір оренди приміщення, в якому встановлюється кінцеве обладнання, письмову згоду його власника на отримання Послуг, копію паспорта власника та документ, що підтверджує право власності на приміщення.

Абонент обов'язково пред'являє Постачальнику послуг оригінал паспорта або тимчасового посвідчення особи для перевірки, після чого документ повертається Абоненту.

2.1.6. Оформлення договірних відносин із орендарем (наймачем) або співвласником квартири (приміщення) за місцем надання Послуги Постачальник послуг здійснює за наявності письмової згоди власника (чи співвласника) квартири (приміщення), яку повинен підтвердити Абонент. Абонент бере на себе зобов'язання по врегулюванню будь-яких можливих суперечок, спорів і таке інше із власником або співвласником приміщення.

У випадку надання недостовірних документів або відсутності письмової згоди власника (співвласника), відповідальність за наслідки користування Послугою несе виключно Абонент.

2.1.7. Постачальник послуг не має права відмовити Абоненту в укладенні Договору, крім випадків, прямо передбачених Правилами надання послуг:

1. Відсутність технічної можливості забезпечення доступу до Електронної комунікаційної мережі у фіксованому місці надання Послуг (крім випадків, коли Постачальник послуг відповідно до статті 101 Закону України «Про електронні комунікації» здійснює розгортання мереж для надання універсальних послуг).

2. Заборгованість Абонента перед Постачальником послуг за раніше надані Послуги.

3. Невідповідність кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим у пункті 61 Правил надання послуг.

4. Ненадання Абонентом необхідних для укладення договору документів, передбачених цим Договором та іншими нормативно-правовими актами.

5. На підставі рішень Ради національної безпеки і оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах дії правового режиму воєнного або надзвичайного стану, а також у випадках, передбачених частиною сьомою статті 115 Закону України «Про електронні комунікації».

2.1.8. У випадку відмови в укладенні Договору Постачальник послуг повідомляє про це Абонента із зазначенням конкретних причин відмови:

- усно — під час замовлення Послуг у разі отримання усного запиту;
- письмово — на письмове звернення Абонента протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дати отримання звернення;
- в електронній формі — на Замовлення послуг в електронній формі протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання замовлення.

2.1.9. Підключення Послуг здійснюється Постачальником послуг або уповноваженими ним особами. Усі роботи проводяться у присутності Абонента або уповноваженої ним особи, у погоджений з ним день і час.

2.1.10. Абонент, як співвласник спільного майна будинку або за згодою співвласників, надає Постачальнику послуг право встановлювати та обслуговувати необхідне обладнання у місцях загального користування будинку.

Якщо у будинку встановлено особливий порядок користування спільним майном або існують обмеження, Абонент зобов'язаний письмово повідомити про це Постачальника послуг та надати необхідні погодження, отримані у встановленому законом порядку.

2.1.11. Під час підключення до Послуг Абоненту надається логін та пароль доступу до Особистого кабінету, який в подальшому може бути змінений Абонентом самостійно.

2.1.12. Для активації всіх замовлених та підключених Послуг необхідно сплатити кошти на умовах повної попередньої оплати, згідно умов даного Договору, Тарифів та Прейскурантів.

2.1.13. Абонент має право вимагати безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної Постачальником послуг роботи по підключенню до Послуг або під час її виконання, а в разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи, протягом 3-ох календарних днів з моменту її приймання.

2.1.14. У випадках, коли для підключення та надання Послуг використовується обладнання Постачальника послуг, воно встановлюється Постачальником послуг у Абонента на строк дії Договору на таких умовах:

- Право власності на обладнання належить Постачальнику послуг.
- обладнання передається Постачальником послуг Абоненту за актом приймання-передавання та підлягає поверненню у разі припинення Договору протягом 5 (п'яти) робочих днів;

Абонент зобов'язується:

- утримувати надане обладнання у справному стані;
- зберігати обладнання, у тому числі забезпечувати його живлення;
- надати доступ представникам Постачальника послуг для обслуговування обладнання чи його заміни;
- у випадках та в порядку передбачених додатковою угодою до даного Договору чи актом приймання-передавання обладнання- нести відповідальність у разі втрати, пошкодження, знищення, крадіжки третіми особами або неперенесення обладнання;
- Постачальник послуг має право здійснювати заміну обладнання у разі необхідності.

Умови використання та, за потреби, оплати обладнання, розмір та порядок сплати штрафу можуть уточнюватися в акті прийому- передачі обладнання.

2.1.15. Кабель прокладається шляхом стандартного кабелеводу до приміщення Абонента. Постачальник послуг самостійно, за погодженням із Абонентом, визначає місце буріння/свердління отвору для прокладки кабелю. Прокладка кабелю в приміщенні Абонента здійснюється відкритим способом, включаючи кріплення по зовнішній поверхні стін та плінтусів пластиковими способами, по підготовлених трасах.

2.1.16. Абонент вважається підключеним до Послуг з моменту активації Постачальником послуг всіх замовлених Абонентом Послуг.

2.2. Користування Послугою.

2.2.1. Абонент зобов'язується користуватися Послугами відповідно до цього Договору, чинного законодавства України, а також із дотриманням Правил користування Послугами, визначеними цим розділом Договору.

2.2.2. Використання Послуг Абонентом не повинно створювати перешкод або шкоди інтересам інших користувачів чи мережі електронних комунікацій Постачальника послуг.

2.2.3. Абонент використовує Послуги лише для особистого некомерційного користування.

2.2.4. Використання Послуг можливе виключно за визначенням у Договорі Місцем надання.

2.2.5. Абоненту забороняється передавати право користування Послугами третім особам без згоди Постачальника послуг.

2.2.6. Надання Послуг здійснюється за умови укладення Договору та попередньої оплати.

2.2.7. Тарифні плани, що застосовуються за цим Договором, за замовчуванням не містять граничних лімітів обсягу користування Послугами, якщо інше не зазначено в умовах конкретного Тарифу/пакета.

2.2.8. Постачальник послуг забезпечує надання Послуг цілодобово, 7 днів на тиждень, за винятком випадків аварій, технічних робіт чи інших причин, передбачених законом. Абонент усвідомлює можливість тимчасових перерв у наданні Послуг із зазначених причин.

2.2.9. Абонент може:

-отримувати консультації та сервісну підтримку через веб-сайт Постачальника послуг, службу підтримки або центри обслуговування Абонентів у межах усталеного режиму їх роботи. Абонент зобов'язується користуватися цими сервісами добросовісно та у спосіб, що не порушує права інших Абонентів, у тому числі осіб з інвалідністю;

- мати декілька Місць надання Послуг та Абонентських проводок, і кожне з них оформляється окремою Заявою – Приєднання;

- безкоштовно змінити Пароль до Особистого кабінету самостійно через Особистий кабінет Абонента або звернувшись у абонентське відділення з посвідченням особи та зазначивши свою електронну адресу, яка буде використана для авторизації паролю.

2.2.10. Абонент під час користування Послугами зобов'язаний користуватися визначеними цим Договором каналами комунікації для отримання інформації від Постачальника послуг, подання звернень, заяв, повідомлень, у тому числі щодо технічних несправностей, зміни персональних даних чи умов користування Послугами.

Повідомлення, надіслані або подані Абонентом через такі канали, вважаються належним чином поданими, якщо їх прийняття зафіксовано

технічними або організаційними засобами Постачальника послуг.

2.2.11. Абонент може змінити свій поточний пакет Послуг, звернувшись усно або письмово через визначені цим Договором канали комунікації з заявою за 7 днів до початку нового розрахункового періоду (календарний місяць). Така зміна відбудеться з 01 - го числа наступного Розрахункового періоду за умови достатньої суми коштів на Особистому рахунку (ОР).

2.2.12. Абонент самостійно обирає Тариф/пакет з доступних.

2.2.13. Після закінчення строку дії Тарифу/пакета Постачальник послуг має право перевести Абонента на найбільш наближений за ціною та умовами Тариф/пакет, за умови попереднього повідомлення Абонента не пізніше ніж за 7 календарних днів, якщо Абонент самостійно не обрав інший Тариф/пакет.

2.2.14. Абонент має право користуватися кінцевим обладнанням, сумісним із мережею електронних комунікацій та Послугою, з умови його відповідності п.61 Правил надання послуг.

2.2.15. Кінцеве обладнання, надане Постачальником послуг, використовується на умовах цього Договору. При цьому Абонент не позбавляється права використовувати інше обладнання, що відповідає технічним вимогам мережі Постачальника послуг та п.61 Правил надання послуг.

2.2.16. Абоненту забороняється:

- використання Послуг для протиправної діяльності, розповсюдження шкідливого програмного забезпечення, несанкціонованого доступу до інформаційних ресурсів чи мереж;

- будь-яке використання Послуг, що порушує права третіх осіб чи створює загрозу інформаційній безпеці;

- вчиняти інші дії, які суперечать чинному законодавству, Правилам надання послуг та цьому Договору.

2.3. Особливості надання ТБ:

2.3.1. Доступ до Пакетів телепрограм здійснюється відповідно до замовленого та оплаченого тарифу. Доступ до Пакетів телепрограм у ЦТБ не надається окремо від Пакета телепрограм за АТБ.

2.3.2. Постачальник Послуг має право, і Абонент з цим погоджується:

- змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакета телепрограм, а також кількість Пакетів телепрограм;

- змінювати план частотного розміщення телепрограм у Електронній комунікаційній мережі, характеристики модуляції сигналу;

- запроваджувати сучасні стандарти (технології), у тому числі технології передавання даних (цифрових потоків), що використовуються для передавання аудіо- та відеопотоків;

- припинити надання ТБ в аналоговому форматі, цифровому форматі, IPTV, припинити договірні відносини з надання ТБ в аналоговому форматі, цифровому форматі та IPTV, повідомивши Абонента в порядку встановлених цим Договором;

- змінювати кількість та/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакета телепрограм, а також кількість Пакетів телепрограм, змінювати вартість тарифу.

2.4. Тимчасове припинення та відновлення надання Послуг

2.4.1. Тимчасове припинення надання Послуг за ініціативою Абонента

2.4.1.1. Абонент має право тимчасово припинити (призупинити) отримання Послуг, подавши Постачальнику послуг відповідну заяву через визначені у Договорі канали комунікації не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати припинення.

2.4.1.2. Тимчасове припинення надання Послуг відбувається не раніше ніж з 1-го числа наступного календарного місяця, якщо інше не передбачено технічними можливостями або умовами тарифного плану.

2.4.1.3. Постачальник послуг підтверджує отримання заяви та інформує Абонента про дату початку та орієнтовний строк тимчасового припинення через той самий Канал комунікації, яким отримано заяву.

2.4.1.4. У період тимчасового припинення надання Послуг абонентська плата не нараховується за відповідні розрахункові періоди, якщо припинення стосується всіх замовлених Абонентом Послуг у межах розрахункового періоду.

2.4.1.5. У період тимчасового припинення Послуг Постачальник послуг зберігає за Абонентом облікові дані, технічну можливість відновлення та ідентифікаційний запис у мережі. У разі якщо така технічна підтримка передбачає витрати Постачальника послуг, він має право встановлювати мінімальну плату за період збереження облікового запису, розмір якої визначається Тарифами або Прейскурантом, чинними на момент припинення Послуг.

2.4.1.6. Якщо Абонент здійснив передоплату за період, протягом якого Послуги були тимчасово припинені, сума передоплати за невикористані періоди зараховується в оплату наступних розрахункових періодів після відновлення надання Послуг.

2.4.1.7. Абонент має право подати заяву про дострокове відновлення Послуг через будь-який із визначених Каналів комунікації, і Послуга відновлюється протягом 24 годин з моменту отримання заяви, якщо технічні умови це дозволяють. В такому випадку абонентська плата нараховується за весь розрахунковий період, в якому послуга була відновлена.

2.4.2. Тимчасове припинення надання Послуг за ініціативою Постачальника послуг або в інших випадках.

2.4.2.1. Постачальник послуг може тимчасово припинити надання Послуг або скоротити перелік послуг з власної ініціативи у випадках, передбачених законодавством, Правилами надання послуг та Договором.

2.4.2.2. Тимчасове припинення або обмеження надання послуг (робіт) за цим Договором може здійснюватися у таких випадках:

- у разі відсутності коштів на Особовому рахунку Абонента (при наданні Послуг на умовах передоплати) або наявності заборгованості понад строки, визначені Договором;

- у разі досягнення граничного ліміту (якщо він передбачений обраним тарифним планом чи за зафіксованою згодою сторін Договору);

- в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану — у порядку, визначеному законодавством України та/або за погодженням з Мінцифри відповідно до статті 115 Закону України «Про електронні комунікації»;

- у разі проведення ремонтних, технічних або профілактичних робіт, модернізації мережі електронних комунікацій — із повідомленням Абонентів про дату, час і тривалість перерв у наданні Послуг не пізніше ніж за 24 години;

- за розпорядженнями Національного центру оперативного-технічного управління електронними комунікаційними мережами України в умовах надзвичайного або воєнного стану;

- у разі аварій, пошкодження електронних комунікаційних мереж, виявлення технічних несправностей або дій Абонента, які спричиняють порушення їх роботи чи інші протиправні дії (завдання або спроби завдання пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню Оператора або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокування трафіку, поширення комп'ютерних вірусів, спаму, та ін.); Поширює інформацію, яка ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Постачальника електронних комунікаційних послуг, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента; вчинив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку; надання послуг третім особам з комерційною метою, якщо таке право не передбачено окремим Договором із Постачальником послуг; здійснення несанкціонованого втручання в роботу Електронної комунікаційної мережі, тощо);

- для виконання розпоряджень інших державних органів влади або судових рішень.

2.4.3. Постачальник послуг не менше ніж за одну добу (якщо інші терміни не встановлені законодавством, органами державної влади або цим Договором) повідомляє Абонента про дату, час початку та передбачувану тривалість тимчасового припинення (обмеження) надання Послуг, через визначені у цьому Договорі Канали комунікації, за винятком випадків аварійних (непередбачуваних) пошкоджень мереж.

2.4.4. Після усунення причин тимчасового припинення Послуг Постачальником послуг, або за заявою Абонента, Постачальник послуг протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.

2.4.5. У період тимчасового припинення Послуг, нарахування абонентської плати здійснюється згідно умовами розділу V цього Договору.

2.4.6. Відновлення надання Послуг здійснюється після усунення причин, що стали підставою для тимчасового припинення надання послуг, у порядку, встановленому цим розділом.

2.4.7. Відновлення надання Послуг за ініціативою Абонента.

2.4.7.1. Абонент може поновити надання йому Послуг (крім випадків, зазначених у підпунктах 2.3.2.1. та 2.3.2.2. цього Договору) за наявності коштів на Особовому рахунку шляхом подання заяви через визначені у Договорі канали комунікації або особисто у Центрі обслуговування з наданням документа, що посвідчує особу.

2.4.7.2. Постачальник послуг відновлює надання Послуг після закінчення строку тимчасового припинення, зазначеного у заяві Абонента про припинення, або раніше — у разі дострокового звернення Абонента про відновлення і наявності технічної можливості Постачальника послуг.

2.4.8. Відновлення надання послуг Постачальником послуг після усунення заборгованості.

2.4.8.1. У разі тимчасового припинення Послуг через відсутність коштів на Особовому рахунку або наявність заборгованості, Постачальник послуг відновлює надання Послуг:

- протягом 1 (однієї) години після зарахування коштів на Особовий рахунок Абонента;

- а за відсутності технічної можливості — у строк, що не перевищує 2 (двох) робочих днів після повного погашення заборгованості.

2.4.8.2. Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може повідомити Постачальника послуг про здійснену оплату, зазначивши дату, суму, спосіб оплати та номер розрахункового документа.

2.4.9. У разі припинення надання Послуг через порушення Абонентом умов цього Договору або вимог Правил надання послуг, Постачальник послуг складає акт про порушення за власною формою, у якому фіксуються дата, обставини та підстава для припинення надання Послуг. Такий акт у паперовій та/або електронній формі підписується уповноваженими особами Постачальника послуг.

2.4.10. Після усунення Абонентом причин, що стали підставою для припинення, та за умови відсутності заборгованості Постачальник відновлює надання Послуг протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання повідомлення Абонента з використанням каналів комунікації про усунення порушення.

2.4.11. Повідомлення про відновлення надання послуг. Постачальник послуг повідомляє Абонента про відновлення надання Послуг через Канали комунікації, визначені цим Договором, із зазначенням дати та часу відновлення.

Розділ III. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент має право:

3.1.1. На своєчасне отримання Послуг належної якості відповідно до умов Договору та законодавства, включаючи гарантовані показники швидкості доступу до мережі Інтернет.

3.1.2. На зміну переліку Послуг, передбачених Договором, - за умови попередження Постачальника послуг не пізніше ніж за сім календарних днів до дати зміни, однак не раніше ніж з 1-го числа наступного місяця (початок нового розрахункового періоду).

3.1.3. На відмову від оплати Послуг, яку Абонент не замовляв за Договором.

3.1.4. На дострокове розірвання Договору на умовах цього Договору.

3.1.5. На повернення від Постачальника послуг невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених Послуг у порядку, визначеному V розділом Договору.

3.1.6. На передачу прав та обов'язків за Договором на члена сім'ї або співвласника, власника квартири або іншу особу та за наявності письмової згоди особи, якій передаються такі права та обов'язки.

3.1.7. На отримання повної інформації щодо умов надання Послуг, а також безоплатних консультацій Постачальника послуг з питань замовлення, отримання та припинення отримання послуг, що ним надаються за Договором, з використанням визначених цим Договором каналів комунікації.

3.1.8. На несплату абонентної плати за ненадані послуги за весь час пошкодження електронної комунікаційної мережі та технічних засобів електронних комунікацій, що призвело до скорочення Переліку послуг у разі порушення Постачальником послуг граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Постачальником послуг відповідної заяви абонента (усної чи письмової).

3.1.9. На відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання Постачальником послуг обов'язків, передбачених Договором.

3.1.10. На захист персональних даних, змісту інформації, що передається та/або отримується абонентом, іншої інформації з обмеженим доступом.

3.1.11. На отримання Послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного або воєнного стану відповідно до законодавства.

3.1.12. За письмовим зверненням Абонента до Постачальника послуг, на безоплатне вилучення відомостей про Абонента з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб та телефонних довідників Постачальника послуг після спливу трьох років від дати розірвання (припинення) Договору.

3.1.13. На ознайомлення на веб-сайті Постачальника послуг з інформацією про зміну зони покриття електронною комунікаційною мережею, з використанням якої надаються Послуги, а також безоплатне отримання такої інформації на письмовий запит.

3.1.14. Інші права, визначені законодавством України у сфері електронних комунікацій.

3.2. Абонент не має права:

- використовувати кінцеве обладнання для протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

- вчиняти дії, що створюють загрозу безпеці експлуатації мережі електронних комунікацій, її цілісності/взаємодії, інформаційній безпеці або електромагнітній сумісності, а також ускладнюють чи унеможливають надання Послуг іншим користувачам;

- використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або абонентські лінії для надання послуг третім особам;

- здійснювати несанкціоноване втручання в роботу та/або використання мережі, зокрема порушувати маршрутизацію трафіку, підробляти/дублювати ідентифікаційні засоби, перепрограмувати ідентифікаційні засоби чи отримувати несанкціонований доступ до облікових записів/особистих кабінетів та інших випадків, передбачених законодавством;

- вчиняти зловмисні виклики, замовляти/пропонувати розсилання або розповсюджувати спам ;

- підключати до мережі кінцеве обладнання, що не має документа про відповідність технічним вимогам/регламентам;

- використовувати незаконні пристрої умовного доступу або програмного забезпечення для доступу до платних/пов'язаних послуг без дозволу постачальника таких послуг;

- фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі або чужі ідентифікатори, підробляти (дублювати) ідентифікаційні засоби/електронні коди обладнання чи перепрограмувати ідентифікаційні засоби; здійснювати незаконний доступ до облікових записів/електронних кабінетів інших Абонентів;

- здійснювати інші дії, що суперечать чинному законодавству.

3.3. Абонент зобов'язується:

3.3.1. Ознайомитися з умовами даного Договору до його укладення (акцепту), а також виконувати його умови в повному обсязі.

3.3.2. Надавати Постачальнику послуг достовірні дані, необхідні для укладення, зміни чи припинення Договору, та оновлювати їх у разі змін.

3.3.3. Повідомляти Постачальника послуг про зміни персональних даних протягом 10 днів з настання таких змін, а також негайно про виявлені збої чи погіршення якості Послуг.

3.3.4. У разі необхідності підключення/обслуговування обладнання Постачальника послуг забезпечити доступ до приміщення та отримати згоду власника (співвласників) на проведення відповідних робіт.

3.3.5. Користуватися визначеними цим Договором каналами комунікації для подання звернень, заяв, повідомлень та отримання інформації від

Постачальника послуг, а також своєчасно повідомляти про зміну своїх контактних, персональних даних, зазначених у Заяві-Приєднанні чи особистому кабінеті.

3.3.6. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати вартість Послуг, робіт, відповідно до Тарифів та Прейскурантів та штрафи, пені згідно умов цього Договору, та самостійно контролювати стан свого особистого рахунку через Особистий кабінет.

3.3.7. Утримувати кінцеве обладнання, абонентську проводку у справному стані та не допускати їхнє пошкодження, а в разі пошкодження - здійснити заміну або ремонт за власний рахунок.

3.3.8. Виконувати інші обов'язки, встановлені цим Договором, Правилами надання послуг, Законом України «Про електронні комунікації» та чинним законодавством.

Розділ IV. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГ

4.1. Постачальник послуг має право:

4.1.1. Здійснювати дії, передбачені умовами цього Договору та законодавством України.

4.1.2. Відмовити у підключенні на умовах цього Договору або відключити кінцеве обладнання Абонента, якщо воно не має підтвердження відповідності вимогам п.61 Правил надання послуг або використовується з порушенням законодавства.

4.1.3. Розірвати Договір у випадках невиконання або неналежного виконання Абонентом своїх зобов'язань, у порядку, передбаченому законом і цим Договором.

4.1.4. Вносити зміни до Тарифів, пакетів Послуг та інших умов Договору з попереднім повідомленням Абонента не пізніше ніж за 7 календарних днів до набрання чинності змін.

4.1.5. Залучати інших осіб для виконання своїх зобов'язань на підставі договорів чи довіреностей.

4.1.6. Тимчасово припиняти надання Послуг для проведення планових ремонтних, профілактичних чи модернізаційних робіт, попередивши Абонента щонайменше за 24 години (або за 3 доби, якщо роботи триватимуть понад 24 години).

4.1.7. У разі заборгованості Абонента чи порушення ним законодавства застосовувати передбачені законодавством заходи:

- повідомляти про борг та вимагати його сплати;

- нараховувати пеню у розмірі облікової ставки НБУ, за кожен день прострочення оплати, окрім випадків воєнного стану (п. 108 Правил надання послуг);

- обмежувати перелік Послуг;

- тимчасово припиняти надання Послуг у разі, якщо протягом 10 календарних днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату;

- стягувати борг у судовому порядку;

- розірвати Договір у встановленому цим Договором і законодавством порядку.

4.1.8. Змінювати зону покриття своєї електронної комунікаційної мережі.

4.1.9. Припинити діяльність з надання Послуг або певного їх виду, або на визначеній території, відповідно до Закону.

4.1.10. Передати (делегувати) права та обов'язки за Договором іншому постачальнику, зареєстрованому в Реєстрі Регулятора, з повідомленням Абонентів за 7 календарних днів та збереженням за собою права на оплату за фактично надані до передачі послуги в межах розрахункового періоду.

4.1.11. В період дії надзвичайного або воєнного стану, у разі виникнення надзвичайних ситуацій техногенного, природного чи воєнного характеру, стихійного лиха, терористичних актів, диверсій, кібератак, пошкодження елементів електронної комунікаційної мережі або настання інших надзвичайних обставин — до моменту ліквідації їх наслідків та/або скасування відповідного правового режиму — має право:

- встановлювати передбачені законодавством тимчасові обмеження доступу до електронної комунікаційної мережі та/або тимчасово призупиняти чи обмежувати надання Послуг, якщо це необхідно для забезпечення стабільної роботи мережі, захисту її цілісності, безпеки Абонентів або виконання вимог державних органів;

- тимчасово скорочувати перелік або обсяг Послуг, а також знижувати до допустимих мінімумів рівні показників якості Послуг у випадку пошкодження чи часткової втрати працездатності елементів електронної комунікаційної мережі або неможливості їх відновлення у звичайному режимі, з обов'язковим повідомленням Абонентів про факт пошкодження та орієнтовний строк відновлення надання Послуг, якщо є підстави вважати, що їх відновлення не відбудеться протягом однієї доби;

- інформувати Абонентів про застосування тимчасових обмежень, їх підстави та про можливе зниження якості Послуг, спричинене надзвичайними обставинами, невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з моменту настання таких обставин, крім випадків відсутності технічної можливості здійснення повідомлення.

4.1.12. Реалізовувати інші права, встановлені законодавством України та цим Договором.

4.2. Постачальник послуг зобов'язаний:

4.2.1. Надавати Послуги відповідно до умов цього Договору, Правил надання послуг, Закону України «Про електронні комунікації» та інших актів законодавства, забезпечуючи належну якість і безперервність їх надання, крім випадків, передбачених законодавством.

4.2.2. До укладення Договору та під час надання послуг безплатно надавати Абоненту вичерпну інформацію щодо опису умов Договору згідно Правил надання послуг, шляхом оприлюднення інформації у відкритому доступі на веб-сайті Постачальника або іншими каналами комунікації.

4.2.3. Своєчасно інформувати Абонента про зміни умов Договору, Тарифів, реквізитів не пізніше ніж за 7 календарних днів до набрання чинності, а щодо змін цін на універсальні послуги (у разі їх наявності) не пізніше ніж за 20 календарних днів до їх застосування. Якщо до цієї дати Абонент не подав письмову відмову чи не змінив тарифний план, вважається, що він погодився з новими умовами.

4.2.4. Забезпечити сервісне обслуговування Абонента, зокрема його безкоштовне консультування службою підтримки (у тому числі із залученням консультанта-фізичної особи), у центрі обслуговування Абонентів, режим їх роботи з урахуванням інтересів Абонентів оприлюднюється на веб-сайті Постачальника послуг.

4.2.5. Забезпечувати відкритість і доступність інформації про якість Послуг шляхом оприлюднення на веб-сайті Постачальника послуг протоколів вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж із зазначенням мінімальної, середньої та максимальної швидкості приймання та передавання даних від/до власної мережі Інтернет.

4.2.6. Постачальник послуг зобов'язаний безплатно доводити визначеними каналами комунікації до відома Абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним Послуг, зокрема відображати суму коштів на особовому рахунку в Особистому кабінеті, а на письмовий чи електронний запит — надавати безплатно розшифрування нарахованої до оплати сум за надані Послуги за той розрахунковий період, до якого Абонент має претензії.

4.2.7. Здійснювати інформування Абонента через визначені цим Договором канали комунікації щодо умов надання Послуг, змін у тарифах, технічних робіт, призупинення або припинення надання Послуг.

4.2.8. Організувати підключення Абонентської лінії до електронної комунікаційної мережі за Заявою - Приєднанням Абонента та за його рахунок, після перевірки відповідності технічних характеристик кінцевого обладнання.

4.2.9. Надавати Послуги з дотриманням визначених рівнів показників якості відповідно до умов цього Договору та вимог законодавства, та

згідно обраного Абонентом Тарифу.

4.2.10. Забезпечувати доступність Послуг ЕК та рівні умови доступу для всіх Абонентів без дискримінації, а також надавати Послуги ЕК державною мовою та, на вимогу, іншою мовою відповідно до законодавства, дотримуватися вимог законодавства щодо захисту прав споживачів.

4.2.11. Забезпечувати розгляд звернень Абонентів відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

4.2.12. Забезпечувати захист персональних даних Абонентів відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», використовувати їх лише для виконання Договору, а також вживати заходів щодо захисту електронних комунікаційних мереж від спаму.

4.2.13. Забезпечувати технічне обслуговування та робочий стан електронної комунікаційної мережі; приймати заяви Абонента на усунення пошкоджень із зазначенням Місця надання послуг; усувати пошкодження у строки, визначені законодавством; направляти працівників для виконання робіт лише за наявності посвідчення особи з фотокарткою.

4.2.14. Організовувати проведення профілактичних, поточних та аварійних робіт, інформувати Абонента про планові відключення щонайменше за 24 години, а якщо вони триватимуть понад одну добу — не пізніше ніж за 3 календарні дні; повідомляти невідкладно Абонентів про аварії, стихійні лиха, відключення електропостачання чи інші надзвичайні ситуації, перспективи і строки можливого відновлення надання Послуг.

4.2.15. Проводити прийом Абонентів та доводити до їх відома інформацію про час і місце прийому на веб-сайті Постачальника послуг.

4.2.16. Коректно вести облік наданих Послуг за кожним видом окремо, забезпечувати правильність застосування Тарифів, повертати невикористані або безпідставно списані кошти на підставі звернення Абонента через канали комунікації у випадках та на умовах згідно розділу V цього Договору.

4.2.17. Дотримуватися вимог законодавства у сфері надання Додаткових послуг, зокрема у сфері медіа, відповідно до умов цього Договору та додатків до нього.

4.2.18. Виконувати інші обов'язки, передбачені цим Договором, Правилами надання послуг, Законом України «Про електронні комунікації» та іншими актами законодавства у сфері електронних комунікацій.

Розділ V. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ

5.1. Постачальник послуг здійснює розрахунки за всі надані Послуги з кожним Абонентом окремо, з використанням персонального облікового особового рахунку (ОР), на якому ведеться облік нарахованих та сплачених коштів. Об'єднання облікових рахунків можливе за письмовим або електронним зверненням Абонента (Абонентів), з використанням каналів комунікації за цим Договором, відповідно до Правил надання послуг і умов цього Договору.

5.2. Після акцепту Абонентом цього Договору Постачальник послуг реєструє Абонента в білінговій системі та відкриває персональний обліковий рахунок (ОР), номер якого є унікальним.

5.3. Облік наданих та отриманих Послуг, Додаткових і Сервісних послуг і пакетів Послуг ведеться білінговою системою Постачальника послуг на підставі даних Постачальника послуг про виконані роботи та зареєстровані замовлення послуг Абонента.

5.4. Білінг є єдиним джерелом інформації про обсяг та вартість наданих та отриманих Послуг, Додаткових та Сервісних послуг і пакетів Послуг. Дані Білінгу мають переважну силу при вирішенні спірних питань.

5.5. **Об'єднання послуг, сервісів у пакети (тарифні плани).** Постачальник послуг має право на власний розсуд об'єднувати послуги у тарифні плани (пакети). Абонент має право обирати види, кількість і якість Послуг, Додаткових та Сервісних послуг, їх пакетів або відмовлятися від них на умовах цього Договору.

5.5.1. Основною Послугою ЕК за цим Договором є послуга доступу до мережі Інтернет, а всі інші (включені сервіси, Додаткові та Сервісні послуги (зокрема, доступ до аудіовізуальних медіа-сервісів, сервісів технічної підтримки, тощо)) вважаються додатковими сервісами, що забезпечують належне функціонування або комерційну привабливість тарифного плану.

Абонент не може відмовитися від надання включених сервісів, які є невід'ємною складовою частиною Послуги ЕК, зокрема що забезпечують працездатність електронної комунікаційної мережі Оператора.

5.5.2. Тарифи (тарифні плани) визначають склад, технічні параметри і вартість Послуг, що надаються Абоненту, та можуть в себе включати основну Послугу ЕК та/або один або кілька Додаткових та Сервісних послуг, визначених Постачальником послуг.

5.5.3. Об'єднання Послуг у єдиний тарифний план здійснюється Постачальником послуг, з урахуванням технологічної сумісності та економічної доцільності, і не потребує укладення окремих договорів на кожен сервіс окремо.

5.5.4. Абонент, здійснюючи замовлення Послуг та обираючи Тарифний план, погоджується на отримання всіх включених у нього сервісів, Додаткових та/або Сервісних послуг, незалежно від фактичного користування ними, якщо інше не передбачено умовами конкретного Тарифу.

5.5.5. Вартість тарифного плану на пакетні пропозиції включає весь комплекс послуг, і не підлягає перерахунку у випадку, якщо Абонент не користується включеними, Додатковими та/або Сервісними послугами.

5.5.6. У випадку, коли Абонент виявляє бажання відмовитися від Додаткової та/або Сервісної послуги, який є частиною пакетного тарифу, така відмова може бути прийнята Постачальником послуг лише за наявності технічної можливості та після зміни тарифного плану.

5.5.7. Постачальник послуг має право змінювати склад включених, Додаткових та/або Сервісних послуг у межах тарифного плану, якщо такі зміни не впливають на загальну вартість і технічні характеристики основної Послуги, з попереднім інформуванням Абонента не пізніше ніж за 7 календарних днів.

5.6. За замовчуванням облік споживання Послуг ЕК (доступу до мережі Інтернет) здійснюється у межах розрахункового періоду без обмеження обсягу переданих даних. Одиниці виміру споживання Послуг, Граничні ліміти споживання для таких Послуг не встановлюються, а інформування про їх досягнення не здійснюється.

5.7. Одиницею вартісного обліку є гривня. Вартість Послуг визначається згідно з Тарифами, опублікованими на веб-сайті Постачальника послуг.

5.8. Розрахунковим періодом є календарний місяць.

5.9. За замовчуванням Договір укладено на умовах попередньої оплати. Абонент вносить абонентську плату за розрахунковий період наперед, до початку розрахункового періоду, без виставлення Рахунку Постачальника послуг.

5.10. Оплата Послуг здійснюється відповідно до Тарифів, чинних у розрахунковому періоді, через банківські установи, електронні платіжні системи або будь-яким доступним способом відповідно до чинного законодавства.

5.11. Платежі, що надійшли до Постачальника послуг вносяться на ОР Абонента на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні платіжні системи.

5.12. У разі надходження від Абонента коштів за Послуги під час поточного розрахункового періоду, Постачальник послуг зараховує їх у такій послідовності:

спочатку — для погашення заборгованості за Послуги минулих розрахункових періодів (за наявності),

потім — оплата за поточний розрахунковий період,

а потім - оплата за наступний або наступні розрахункові періоди.

5.13. У разі несплати Абонентом вартості наданих робіт чи Послуг на умовах післяплати у встановлений Договором та Тарифами чи Прейскурантом строк, Постачальник послуг має право направити Абоненту повідомлення про кінцевий строк оплати через один із визначених цим Договором каналів комунікації. Якщо протягом 10 (десяти) календарних днів після закінчення зазначеного у повідомленні строку оплати Постачальник послуг не отримує підтвердження про оплату, він має право тимчасово призупинити або припинити надання Послуг, якщо інше

не передбачено умовами цього Договору чи чинним законодавством.

5.14. Постачальник послуг інформує Абонента про зміну Тарифів чи умов розрахунків не пізніше ніж за 7 днів до початку дії нових умов, а випадку надання універсальних послуг - не пізніше, ніж за 20 календарних днів.

5.15. Абонент має право здійснювати передоплату за будь-який розрахунковий період згідно умов цього Договору, а також зобов'язаний самостійно контролювати стан свого особистого рахунку через Особистий кабінет.

5.16. Зарахування коштів, у випадку отримання Послуг на умовах Акції, відбувається відповідно до умов такої Акції.

5.17. Абонент погоджується з тим, що зараховані в оплату послуг кошти (списані з ОР Абонента кошти) вважаються використаними, а Послуги наданими, незалежно від того користувався фактично Абонент такими Послугами чи ні.

Зараховані в оплату Послуг кошти поверненню не підлягають, крім випадків передбаченими Правилами надання послуг та цим Договором.

5.18. Постачальник послуг зобов'язаний повернути Абоненту невикористані або безпідставно списані кошти на підставі письмового звернення (заяви) Абонента у випадках та порядку, передбаченими законодавством та цим Договором.

5.19. Нарахування Постачальником послуг акційних бонусів, балів та інших заохочувальних нарахувань поверненню не підлягають.

5.20. Закінчення оплаченого розрахункового періоду не припиняє дії цього Договору та не звільняє Сторони від виконання взаємних обов'язків до моменту його остаточного розірвання.

5.21. Припинення надання Послуг або розірвання цього Договору не звільняє Абонента від обов'язку оплатити всі Послуги, надані до моменту його розірвання. Оплата охоплює весь період фактичних договірних відносин, починаючи з дати акцепта Абонентом Договору.

5.22. У разі розірвання цього Договору (припинення договірних відносин) під час поточного розрахункового періоду, абонентська плата, отримана Постачальником послуг за цей розрахунковий період, в якому Послуги фактично надавалися, поверненню не підлягає.

5.23. У разі наявності на особовому рахунку Абонента невикористаних коштів на дату розірвання за наступні розрахункові періоди, такі кошти підлягають поверненню протягом строку позовної давності, встановленого законом, за письмовою (у тому числі електронною) заявою Абонента, якщо припинення Договору не пов'язане з суттєвим порушенням його умов Абонентом.

5.24. Постачальник послуг не несе обов'язку повертати кошти, якщо надання Послуг стало неможливим внаслідок дії обставин непереборної сили або з інших причин, незалежних від Постачальника послуг.

5.25. У разі відмови Абонента від Договору з власної ініціативи або з причин, не пов'язаних із порушенням Постачальником послуг умов Договору, Постачальник послуг має право утримати з коштів, що підлягають поверненню, понесені витрати, пов'язані з припиненням надання Послуг.

5.26. У разі тимчасового припинення (обмеження) Послуг, розрахунки між Сторонами здійснюються з урахуванням таких особливостей:

- у разі неусунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заяви про пошкодження електронної комунікаційної мережі, що унеможливило доступ до Послуг або знизило до неприпустимих значень параметри показників якості Послуги, абонентна плата за весь період пошкодження не нараховується;

- якщо тимчасове припинення надання Послуг здійснюється з вини Абонента або без подання заяви Абонента, в порядку передбаченому п.2.3 розділу II цього Договору — абонентська плата нараховується у повному обсязі.

Розділ VI. ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

6.1. Постачальник послуг забезпечує надання Послуг із дотриманням встановлених законодавством показників якості відповідно до вимог нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій.

6.2. В рамках цього Договору сторони погоджуються, що показники якості Послуг та їх рівні застосовуються насамперед щодо послуги доступу до мережі Інтернет, яка є основною послугою за цим Договором.

6.3. Інформація про параметри якості, зокрема мінімальну, середню та максимальну швидкість послуги доступу до мережі Інтернет-доступу, оприлюднюється на веб-сайті Постачальника послуги і додається до цього Договору.

6.4. Постачальник послуг забезпечує актуальність і доступність оприлюдненої інформації про показники якості, зокрема шляхом її оновлення не рідше ніж раз на рік.

6.5. Показники якості Послуг є складовою інформації, яка надається Абоненту до укладення цього Договору та є його невід'ємною частиною.

6.6. Випробування шляхом вимірювання та/або спостереження щодо відповідності передбачених законодавством параметрів якості повинно здійснюватися Постачальником послуг під час надання Послуг не менше ніж один раз на рік.

6.7. У період дії воєнного стану або надзвичайних обставин перевірка параметрів якості може проводитись з урахуванням безпеки працівників.

6.8. Якщо фактичні показники якості значно нижчі від заявлених, Абонент має право звернутися до Постачальника послуг для з'ясування причин.

6.9. Постачальник послуг інформує Абонентів про будь-яке суттєве погіршення якості або перерву у наданні Послуг із зазначенням причин і строків усунення.

Розділ VII. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

7.1. Абонент має право звертатися до Постачальника послуг щодо будь-яких питань, пов'язаних із наданням Послуг згідно цього Договору, зокрема отримання консультацій, пропозицій, якістю Послуг, розрахунків, припинення чи відновлення Послуг, поверненням коштів чи усуненням порушень прав Абонента за цим Договором чи Правилами надання послуг.

7.2. Звернення може бути подане в усній, письмовій або електронній формі через канали комунікації, визначені в цьому Договорі. Електронне письмове звернення, подане Абонентом без використання авторизованих каналів зв'язку вважається належно оформленим, якщо воно відповідає вимогам Правил надання послуг і на нього накладено кваліфікований або удосконалений електронний підпис.

7.3. У зверненні Абонента повинні бути зазначені:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), задеклароване/ зареєстроване місце проживання (перебування) Абонента, що подає звернення;
- ідентифікатор Абонента (номер особового рахунку, тощо) та/або реквізити Договору;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, в тому числі у разі потреби: дату, час, умови, за яких Абонент намагався отримати чи отримав Послуги, результат її отримання;
- додаткову адресу електронної пошти чи інші засоби зв'язку, які не передбачені каналами комунікації у Договорі з ним, та на яку Постачальником послуг Абоненту може бути надіслано відповідь;
- згоду на обробку інформації, що міститься у зверненні;
- підпис, якщо звернення подається у письмовій формі не через визначені цим Договором авторизовані канали комунікації.

Звернення подається з дотриманням вимог законодавства та має містити іншу інформацію щодо суті порушеного питання та копії документів, що підтверджують викладені у ньому обставини.

7.4. Постачальник послуг реєструє звернення Абонента в день його надходження, з фіксацією дати, часу, способу подання, короткого змісту звернення та контактних даних заявника.

7.5. Усі звернення Абонента розглядаються Постачальником послуг у строк не більше 30 календарних днів з дня їх отримання, якщо інше не

встановлено чинним законодавством. У разі потреби додаткового вивчення питання або отримання інформації від третіх осіб строк розгляду може бути продовжений до 45 календарних днів із обов'язковим повідомленням Абонента про причини продовження.

7.6. Якщо під час розгляду звернення виявлено порушення вимог законодавства або умов Договору, Постачальник послуг вживає заходів для усунення такого порушення та інформує Абонента про результати розгляду.

7.7. Відповідь на звернення надається у тій самій формі, в якій воно було подано, якщо інше не зазначено Абонентом.

7.8. У випадку незгоди Абонента з рішенням або відповіддю Постачальника послуг, він має право звернутися до Регулятора для позасудового врегулювання спору; або безпосередньо до суду у порядку, визначеному чинним законодавством України.

7.9. Звернення до Регулятора щодо врегулювання спору між Абонентом і Постачальником послуг може бути подане протягом строку позовної давності, встановленого законодавством, у письмовій або електронній формі.

7.10. Звернення Абонентів про пошкодження електронної комунікаційної мережі, технічних засобів електронних комунікацій Постачальника послуг приймаються відповідними службами Постачальника послуг (консультантом - фізичною особою) та телефоном протягом не менш як 12 годин у робочий день (шість годин у суботу).

Під час обліку таких звернень зазначається час їх подання, номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого (термінального) обладнання, адреса Абонента, дата та час проведення перевірки, відмітка про причини пошкодження електронної комунікаційної мережі та його усунення (із зазначенням дати та часу).

7.11. Сторони зобов'язуються вживати всіх можливих заходів для досудового врегулювання спорів шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди спір підлягає розгляду в порядку відповідно до законодавства України.

7.12. Вимоги щодо відшкодування збитків, майнової або моральної шкоди, завданої неналежним виконанням Постачальником послуг зобов'язань за цим Договором, розглядаються виключно у судовому порядку.

7.13. Витрати, пов'язані з розглядом спору, кожна Сторона несе самостійно, якщо інше не передбачено рішенням суду або регуляторного органу.

7.14. Звернення до Регулятора або суду не звільняє Абонента від обов'язку виконувати умови цього Договору до моменту остаточного вирішення спору, якщо інше не встановлено чинним законодавством.

Розділ VIII. КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ СТОРІН ТА ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ АБОНЕНТІВ

8.1. Постачальник послуг та Абонент інформують, здійснюють обмін повідомленнями, зверненнями, заявами та іншими документами за допомогою каналів комунікації, визначених Постачальником послуг у цьому Договорі.

8.2. До каналів комунікації сторін Договору належать:

- офіційний веб-сайт Постачальника послуг <http://vektor-plus.com>

- електронна пошта Постачальника послуг support@vektor-plus.com ;

- телефон Постачальника послуг +380503434593;+80993434593;+380503434591;(05745) 51130

- авторизована електронна пошта, вказана Абонентом у замовленні послуг (зокрема в Заяві-приєднанні, тощо);

- авторизований номер телефону, вказаний Абонентом у замовленні послуг (зокрема в Заяві-приєднанні, тощо);

- повідомлення в месенджерах з авторизованих телефонних номерів Абонента;

- SMS-повідомлення чи повідомлення в месенджерах з телефонних номерів Постачальника послуг;

- телефонні дзвінки, що фіксуються технічними засобами Постачальника послуг;

- письмові повідомлення поштовою зв'язкою на адресу Постачальника послуг або Абонента;

- Особистий кабінет Абонента;

- особисте звернення Абонента до абонентського відділу або сервісного центру Постачальника послуг, у тому числі усно, якщо факт такого звернення зафіксовано технічними або організаційними засобами Постачальника послуг.

8.3. Повідомлення чи звернення, здійснене через будь-який із визначених Договором каналів комунікації, вважається таким, що належним чином подане або отримане Стороною, якщо факт його розміщення, відправлення, прийняття або реєстрації підтверджений технічними чи організаційними засобами Постачальника (включаючи журнали обліку звернень або записи телефонних/усних консультацій).

8.4. У разі звернення до Постачальника послуг по телефону Абонент погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Абонента.

8.5. У разі звернення до абонентського відділу або сервісного центру Постачальника послуг, Абонент має підтвердити свою особу шляхом надання паспорту або іншого документу, який містить його фото.

Розділ IX. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ АБОНЕНТА

9.1. Абонент, укладаючи цей Договір, підтверджує, що надає Постачальнику свої персональні дані, необхідні для укладення та виконання цього Договору.

9.2. Постачальник послуги здійснює обробку персональних даних Абонента виключно з метою укладення, виконання та забезпечення дії цього Договору, а також виконання вимог законодавства України.

9.3. Перелік даних, що підлягають обробці для фізичних осіб: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), серію (за наявності) та номер документа, що посвідчує особу, підтверджує громадянство чи спеціальний статус особи, що передбачений частиною першою статті 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності), номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого (термінального) обладнання (за наявності), за яким отримують послуги, або особовий рахунок Абонента, номер телефона і електронна пошта.

9.4. Постачальник послуги зобов'язується забезпечити захист персональних даних Абонента відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та не передавати їх третім особам, крім випадків, прямо передбачених законом або цим Договором.

9.5. Зберігання персональних даних здійснюється протягом строку дії цього Договору та протягом трьох років після його припинення, якщо інший строк не передбачений законом.

Розділ X. СТРОК ДІЇ, ЗМІНА ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

10.1. Строк дії договору

10.1.1. Цей Договір є безстроковим і набирає чинності з моменту його акцепту Абонентом — вчинення дій, що свідчать про приєднання до Договору.

10.1.2. Для Абонентів, які перебували у договірних відносинах із Постачальником послуг на дату оприлюднення цього Договору, строк його дії починається з дати його акцепту Абонентом, але не раніше набрання чинності, зазначеної у повідомленні про його оприлюднення, після чого попередня редакція втрачає чинність.

10.1.3. Даний Договір діє до моменту його припинення або розірвання за згодою сторін, або за ініціативою однієї зі сторін у передбачених цим Договором та законодавством випадках.

10.1.4. Припинення або розірвання цього Договору не звільняє сторони від виконання зобов'язань, що виникли до моменту припинення, у тому числі щодо проведення остаточних розрахунків, сплати штрафних санкцій, повернення коштів чи обладнання, а також зобов'язань, які за своєю природою повинні зберігатися чинними після припинення дії цього Договору.

10.2. Зміна умов Договору

10.2.1. Постачальник має право змінювати умови цього Договору (у тому числі Тарифи, перелік Послуг, обсяг та технічні параметри Послуг) у межах, визначених законодавством, із дотриманням вимог щодо попереднього інформування Абонента.

10.2.2. Про зміну умов Договору Постачальник послуг повідомляє Абонента не пізніше ніж за 7 календарних днів до набрання змінами чинності, якщо інший строк не передбачено законодавством або умовами конкретної Послуги. Одночасно Постачальник послуг повідомляє Абонента про його право розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови. Право на розірвання договору про надання Послуг здійснюється протягом семи календарних днів після такого повідомлення.

10.2.3. Повідомлення Абонента про зміну умов Договору здійснюється через визначені цим Договором канали комунікації.

10.2.4. Повідомлення Абонента про зміну умов Договору може здійснюватися шляхом (розміщення) надсилання Постачальником послуг посилання на джерело розміщення оновлених умов Договору (веб-сайт, додаток, месенджер тощо).

10.2.5. У разі невикористання Абонентом права на розірвання цього Договору до дати набрання змінами чинності, вважається, що Абонент погодився з новими умовами Договору.

10.2.6. Усі зміни, що набрали чинності, в порядку передбаченому цим розділом Договору, є невід'ємною частиною Договору і поширюються на всіх Абонентів, з якими укладено Договір.

10.3. Припинення і розірвання Договору

10.3.1. Дія цього Договору достроково припиняється:

– за взаємною згодою сторін;

– на підставі рішення суду;

– у разі будь-якого істотного порушення сторонами умов Договору, за заявою однієї із сторін на умовах цього Договору та відповідно до законодавства.

10.3.2. Припинення Послуг / розірвання Договору за ініціативою Абонента.

10.3.2.2. Абонент має право подати заяву про припинення надання Послуг у письмовій або електронній формі через канали комунікації, визначені цим Договором, що забезпечують належне підтвердження особи Абонента.

Постачальник послуг припиняє надання Послуг у строк, що не перевищує 7 календарних днів з моменту отримання заяви Постачальником послуг, якщо більший строк не зазначений.

10.3.2.3. Припинення Послуг / розірвання Договору Абонентом здійснюється у разі істотного порушення умов Договору: припинення надання будь-якого елемента пакета Послуг, або зниження показників якості Послуг (регулярна невідповідність фактичних параметрів Послуг заявленим) з боку Постачальника послуг— Абонент має право безоплатно і достроково розірвати Договір, крім випадків, коли відхилення спричинені технічними обставинами, аваріями або ситуаціями, на які Постачальник послуг не може вплинути.

10.3.2.4. Інші підстави припинення Послуг або розірвання Договору визначаються законодавством, Правилами надання послуг та цим Договором, у тому числі при переході Абонента до іншого постачальника послуг відповідно до встановленої законодавством процедури.

10.3.2.5. У разі дострокового припинення Послуг з ініціативи Абонента до завершення розрахункового періоду, або у випадках, що спричиняють додаткові витрати Постачальника послуг, Постачальник послуг має право на відшкодування фактично понесених витрат, пов'язаних із припиненням надання Послуг.

10.3.2.6. Постачальник послуг повертає Абоненту невикористані кошти у строк до 30 днів з моменту звернення Абонента, після проведення остаточних розрахунків, у порядку передбаченому Порядком надання послуг.

10.3.3. Припинення надання Послуг/ розірвання Договору за ініціативою Постачальника послуг.

10.3.3.1. Постачальник послуг має право припинити надання Послуг або розірвати цей Договір в односторонньому порядку у випадках, передбачених цим Договором та законодавством, зокрема у разі ліквідації або припинення діяльності Постачальника послуг або порушення Абонентом суттєвих умов Договору:

– наявності заборгованості Абонента з оплати Послуг понад строки, встановлені цим Договором;

– порушення Абонентом порядку користування електронною комунікаційною мережею або кінцевим (термінальним) обладнанням;

– несанкціонованого втручання Абонента в роботу мережі, обладнання чи послуг, у тому числі втручання, що призвело або може призвести до збоїв у роботі мережі;

– використання Послуг у спосіб, що суперечить законодавству України, у тому числі для розповсюдження забороненого контенту чи зловмисних викликів;

– відсутності користування Послугами понад три місяці поспіль, якщо це потребує постійного використання ресурсів мережі.

10.3.3.2. У разі наявності заборгованості Постачальник послуг надсилає Абоненту повідомлення про кінцевий строк її погашення, яке може бути направлено через канали комунікації, визначені цим Договором. Якщо протягом 10 календарних днів після отримання повідомлення заборгованість не погашена, Постачальник має право припинити надання Послуг та/або розірвати цей Договір.

10.3.3.3. В інших випадках передбачених п.10.3.3.1. про одностороннє розірвання Договору Постачальник послуг повідомляє Абонента не пізніше ніж за 7 календарних днів до дати припинення дії Договору, якщо інший строк не передбачений законом або цим Договором. Повідомлення здійснюється через канали комунікації, визначені цим Договором.

10.3.3.4. Припинення надання Послуг або розірвання Договору за ініціативою Постачальника послуг не звільняє сторони від виконання фінансових зобов'язань, що виникли до дати припинення, зокрема обов'язку провести остаточні розрахунки за фактично надані Послуги.

10.3.3.5. У випадку розірвання Договору Постачальником послуг на підставах, не пов'язаних із порушенням зобов'язань Абонентом за цим Договором, Абоненту повертаються кошти за невикористаний період (розрахунковий) попередньо оплачених Послуг у порядку, визначеному V розділом цього Договору та чинним законодавством.

Розділ XI. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. Постачальник послуг несе відповідальність перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг згідно законодавству або цього Договору.

11.2. Відповідальність Постачальника послуг обмежується точкою підключення абонентської лінії до електронної комунікаційної мережі. Працездатність обладнання, що перебуває за межами цієї точки (телевізори, модеми, комп'ютери, маршрутизатори, абонентська проводка, тощо), не входять до сфери відповідальності Постачальника послуг, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, продане чи передане Постачальником послуг. Постачальник послуг не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (комп'ютер, телевізійний приймач, модем, ТБ-тюнер, тощо).

11.3. Постачальник послуг звільняється від відповідальності у випадках, коли невиконання або неналежне виконання зобов'язань стало наслідком дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), пошкодження або викрадення зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Постачальником послуг, або з вини Абонента у випадках, передбачених законодавством або цим Договором.

11.4. Постачальник послуг не несе відповідальності:

11.4.1. За зміст інформації, що передається їхніми мережами, крім випадків, передбачених [Законом України](#) "Про електронну комерцію".

11.4.2. За порушення в роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Постачальника послуг. Постачальник послуг, в цьому випадку, має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережеских адрес Абонента для забезпечення всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Постачальник послуг виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення мережі.

11.4.3. За якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності згідно з п. 2 даного розділу Договору.

11.4.4. За якість Послуги і перерву в її наданні у випадку нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Електронної комунікаційної мережі.

11.4.5. При наданні ТБ:

11.4.5.1. За будь-які зміни в режимах мовлення лінійного аудіовізуального медіа-сервіса.

11.4.5.2. Перед Абонентом, якщо відсутність або низька якість доступу до Послуги є результатом порушення з боку Абонента правил користування ТБ-тюнером.

11.4.5.3. За якість Послуги і перерву в її наданні у випадку:

- перешкод під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які Постачальник послуг не має змоги впливати;

- нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Електронної комунікаційної мережі;

- в інших аварійних і непередбачених ситуаціях.

11.5. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану Постачальник послуг не несе відповідальності за стан та працездатність його електронної комунікаційної мережі, якщо вона була повністю або частково виведена з-під його контролю чи управління.

11.6. Постачальник послуг зобов'язаний усунути пошкодження електронної комунікаційної мережі в строк, визначений законодавством і цим Договором. Якщо пошкодження не усунуто понад одну добу після подання Абонентом заяви, абонентська плата не нараховується за період пошкодження. Якщо відновлення триває понад п'ять днів — Постачальник послуг несе відповідальність відповідно до законодавства.

11.7. Абонент несе відповідальність за порушення вимог законодавства, Правил надання послуг та цього Договору, зокрема за:

– несанкціоноване втручання в роботу електронної комунікаційної мережі;

– пошкодження елементів мережі, кабельних ліній або обладнання;

– розсилання спаму, фішингових повідомлень, зловмисні або непродуктивні виклики;

– використання Послуг для протиправних дій;

– невиконання обов'язку щодо своєчасної оплати Послуг.

11.8. У разі виявлення факту пошкодження електронної комунікаційної мережі, в тому числі внаслідок використання кінцевого (термінального) обладнання, що сталося з вини Абонента, усі витрати Постачальника послуг на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків покладаються на Абонента.

Факт пошкодження оформлюється актом про порушення за встановленою Постачальником послуг формою, у якому фіксуються дата, обставини та підстава для припинення надання Послуг. Акт складається у двох примірниках, один із яких надається Абоненту. Акт підписується уповноваженими особами Постачальника послуг.

11.9. Абонент несе повну відповідальність за збереження паролів, логінів, персональних ідентифікаторів, даних для доступу до Особистого кабінету, мобільного додатку чи інших сервісів. Постачальник послуг не відшкодує збитки, заподіяні внаслідок недбалого поведіння Абонента з цими даними.

11.10. У разі несвоєчасної оплати за надані Постачальником послуги Абоненту може нараховуватися пеня, яка обчислюється виходячи з вартості неоплачених послуг у розмірі, що не перевищує облікову ставку Національного банку, що діяла в період, за який нараховується пеня, але не більше вартості наданих і не оплачених послуг. Пеня не нараховується в період воєнного стану.

Сплата Абонентом пені не звільняє Абонента від обов'язку оплатити в повному обсязі надані йому Послуги.

11.11. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента Постачальником послуг не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно.

11.12. Усі ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Постачальник послуг не контролює доступний через Інтернет Абоненту зміст і обсяг інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, і не несе за них ніякої відповідальності. Постачальник послуг не дає нормативних гарантій щодо достовірності інформації про будь-які товари, послуги (за винятком власної інформації Постачальника послуг), що постачаються чи надаються за допомогою Інтернету; не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких безпосередньо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

Розділ XII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Договір набирає чинності з моменту акцепту Абонентом його умов у порядку, визначеному цим Договором та є таким, що укладений на невизначений строк і діє до моменту його розірвання.

12.2. Усі питання, не врегульовані цим Договором, регулюються Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання послуг, іншими нормативно-правовими актами України.

12.3. У разі внесення змін до нормативно-правових актів, що регулюють сферу електронних комунікацій, які зачіпають зміст положень цього Договору, Постачальник послуг вносить відповідні зміни до цього Договору, про що інформує Абонента у порядку, визначеному цим Договором. У разі якщо такі зміни не були внесені чи існує суперечливе трактування положень цього Договору, пріоритет мають норми чинного законодавства.

12.4. Положення щодо забезпечення доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю набувають чинності з моменту затвердження та у строки, передбачені відповідним наказом Міністерства цифрової трансформації України.

12.5. У випадку, якщо будь-яке положення цього Договору буде визнано недійсним або таким, що суперечить чинному законодавству, це не впливає на чинність інших положень Договору.

Розділ XIII. АДРЕСА ТА РЕКВІЗИТИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГ:

Юридична адреса: 64602, Харківська обл., м. Лозова, вул. Михайла Грушевського, буд. 2.

Поштова адреса: 4602, Харківська обл., м. Лозова, вул. Михайла Грушевського, буд. 2.

Тел.: (05745) 5-11-30, +380503434593; +380993434593

р/р UA033518230000026005500134241 в ТБВБ № 10020/0514

філії ХОУ АТ "Ощадбанк" МФО 351823,

код за ЄДРПОУ 24343124

e-mail: support@vektor-plus.com