

Затверджую  
Директор ТОВ « МЕДІАНА »  
Котовський С. В.

## Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг від 14.02. 2017 р

Товариство з обмеженою відповідальністю « МЕДІАНА » далі « Провайдер » в особі директора Котовського Сергія Володимировича, діючого на підставі Статуту, керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України публікує цей Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг та регламентує порядок надання телекомунікаційних послуг.

Терміни, що використовуються в цьому Публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, мають значення, наведені нижче. Інші терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, мають значення, передбачені в чинному законодавстві України.

У цьому Публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг терміни вживаються у такому значенні:

**Провайдер** - товариство з обмеженою відповідальністю «МЕДІАНА», включене до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій на підставі АГ-506605 від 09.12.2010 року.

**Абонент** - споживач Послуг (суб'єкт господарювання або фізична особа), який отримує їх на умовах, визначених у Договорі надання телекомунікаційних послуг (далі – Договір), чинних Тарифах, включених до певного Тарифного плану, та інших документів, що регулюють індивідуальні умови надання й отримання Послуг Провайдера, та уклала з Провайдером Договір.

**Абонентське відгалуження** - ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання Абонента точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Абонентське відгалуження є власністю Абонента.

**Договір** - цей публічний договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Провайдером шляхом прийняття Абонентом пропозиції Провайдера укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.

**Заява на приєднання до Договору** - це документ, яким фізична або юридична особа підтверджує факт прийняття публічної пропозиції про приєднання до Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами.

**Місце надання Послуги** - визначена Абонентом і зафіксована у заяві замовлених послуг та обладнання адреса, за якою він хоче отримувати Послуги.

**Послуга** – телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту, за місцем надання послуги, доступу (можливості використовувати) до інформаційних і комунікаційних ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи послуги передавання даних, електронної пошти та інші, з використанням Телекомунікаційної мережі, яка надається Провайдером Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних планів.

**Додаткові послуги** - послуги Провайдера, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план які замовляються та оплачуються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

**Сайт Провайдера (Сайт)** - сайт Провайдера в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <http://mediana.net.ua>

**Первинний платіж** - платіж за організацію підключення до мережі 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 Провайдера.

**Мій кабінет** - веб-сторінка на Сайті Провайдера, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Адреса сторінки входу до Особистого кабінету, логін та пароль Абонента вказується у наданій Абоненту при підключенні пам'ятці Абонента.

**Тарифний план** - сукупність цінових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформація, які затверджуються Провайдером самостійно, та оприлюднюються на Сайті Провайдером.

**Прейскурант** - документ, у якому наводяться перелік, опис і вартість обладнання, матеріалів, додаткових і сервісних послуг, що надаються Провайдером.

**Спам** - масова розсилка кореспонденції рекламного чи іншого характеру людям, які не висловили бажання її одержувати .

**Сторона** - Провайдер або Абонент в залежності від контексту.

**Сторони** - Провайдер та Абонент разом.

**Приміщення Абонента** - приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

**Активация Послуг** - виконання Провайдером дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.

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

**Щомісячний платіж** - передбачена Тарифним планом абонентська ( абонентна ) плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послуги та/або Додаткові послуги, що надаються Провайдером протягом розрахункового періоду.

**Точка балансового розмежування** - точка розмежування відповідальності Провайдера і Абонента при наданні Послуг, якою є порт на телекомунікаційному обладнанні Провайдера.

**Розрахунковий період** - період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, протягом якого здійснюється списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента в розмірі Щомісячного платежу, передбаченого обраним Абонентом Тарифним планом замовленим та активованим, що мають надаватись протягом такого календарного місяця, або інший термін дії, якщо у Провайдера є відповідний тарифний план.

**Трафік** - обсяг інформації, що пройшов через модем або комп'ютерний пристрій Абонента, який обліковується Провайдером.

**Білінг** - програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого кількісного й вартісного обліку наданих Абоненту Послуг, Додаткових послуг та пакетів/Сервісних послуг відповідно до Тарифів/Прейскуранта, чинних на момент їх надання.

## 1. Загальні положення

1.1. Цей Договір розроблений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ №295 від 11.04.2012 р. та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ № 624 від 29.11.2012 р., Цивільного кодексу України, Закону України « Про захист прав споживачів », Закону України « Про захист персональних даних », інших актів цивільного законодавства.

1.2. Цей Договір регулює відносини з приводу надання Провайдером Абонентам Послуг та Додаткових послуг.

1.3. Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для Абонента та Провайдера. Перед початком отримання телекомунікаційних послуг кожний Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору. Якщо Абонент не згодний з умовами Договору, він не вправі користуватися послугами. Відповідно, Абонент, який підписав Заяву про приєднання до Договору ( Додаток №1 до Договору ) вважається ознайомленим та таким, що погоджується з усіма умовами даного Договору. Договір також 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 Провайдером умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг.

1.4. 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.

1.5. Для отримання Послуги доступу до Інтернету Клієнт повинен мати комп'ютер або інший пристрій, обладнаний Ethernet-портом або мережною картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережевою (MAC) адресою, що працює під керуванням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP- адреси за протоколом DHCP відповідно до документа RFC2131.

1.6. Під час подання заяви про приєднання до договору Клієнт зобов'язаний надати такі документи:

1.6.1. Клієнт - фізична особа:

- 1) паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення (видається замість паспорта у разі його втрати або особам, які змінюють громадянство), оригінал/копію;
- 2) довідку про присвоєння ідентифікаційного номера або картку платника податків (оригінал/копію);
- 3) для іноземців - документ, який дає змогу ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), і додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України.

1.6.2. Клієнт - юридична особа (суб'єкт господарювання):

- 1) свідоцтво про державну реєстрацію;
- 2) довідку про внесення до ЄДРПОУ;
- 3) довідку про взяття на облік платника податків;
- 4) свідоцтво про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо);
- 5) довіреність представника (якщо Договір укладається представником юридичної особи);
- 6) паспорт громадянина України й копію його перших двох сторінок особи, яка підписує

Договір.

1.6.3. Клієнт - фізична особа - підприємець (суб'єкт господарювання):

- 1) паспорт громадянина України й копію його перших двох сторінок;
- 2) свідоцтво про державну реєстрацію фізичної особи - підприємця;
- 3) свідоцтво про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо).

1.7. Оформлення договірних відносин із наймачем (орендарем) або співвласником квартири (приміщення) за місцем надання Послуги Провайдер здійснює за наявності письмової згоди власника (чи співвласників) квартири (приміщення).

1.8. Провайдер має право відмовити Клієнту в оформленні договірних відносин у разі:

- 1) невідповідності кінцевого обладнання Клієнта встановленим законодавством вимогам;
- 2) заборгованості Клієнта/Абонента за раніше надані Послуги, що належним чином підтверджено документально;
- 3) відсутності технічної можливості забезпечення доступу до Телекомунікаційної мережі;
- 4) неподання документів передбачених п. 1.6 цього Договору.

1.9. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.

1.10. Умови Договору визначаються Провайдером самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Провайдером з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Провайдера. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п.7.2 цього Договору, протягом 7 ( семи ) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору. При внесенні змін до цього Договору, Провайдер розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Провайдера не менше ніж за 10 ( десять ) 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 Провайдер не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Провайдер гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Провайдера поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

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

1.12. Обов'язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Провайдера технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.

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

## 2. Права та обов'язки Сторін

2.1. Абонент зобов'язаний:

2.1.1. При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, чинного законодавства

України, зокрема Закону України « Про телекомунікації » від 18.11.2003р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р., а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів.

2.1.2. Забезпечувати доступ персоналу Провайдера та його технічним представникам в Приміщення Абонента для виконання Активації Послуг, інших своїх обов'язків, та перевірки дотримання Абонентом своїх обов'язків за Договором.

2.1.3. Систематично, не рідше 1 разу на 7 ( сім ) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Провайдера на Сайті Провайдера, на сторінці Особового кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Провайдера на Сайті Провайдера, на сторінці Особистого кабінету Абонента.

2.1.4. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Провайдером підключення до Послуг.

2.1.5. Для отримання Послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання.

2.1.6. Самостійно приймати необхідні заходи по захисту власного обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спама та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень Договору.

2.1.7. Своєчасно здійснювати оплату Послуг та/або Додаткових послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані.

2.1.8. Повідомляти Провайдера про відсутність Послуг, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі або збою обладнання.

2.1.9. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти таке обладнання за Актом приймання-передачі і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного Тарифного плану. Абонент зобов'язується повернути Провайдеру отримане обладнання протягом 5 (п'яти) календарних дні з дня припинення дії Договору, або відшкодувати його вартість у випадку втрати або пошкодження. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає прокладання додаткових кабелів на території Абонента, Абонент приймає такі кабелі на відповідальне зберігання та несе відповідальність за його втрату або пошкодження.

2.1.10. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені цим Договором.

2.1.11. Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну відповідальність.

2.1.12. 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 Провайдера іншими абонентами. Абонент зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію телекомунікаційних послуг у телекомунікаційній мережі Провайдером чи нормальне функціонування мережевого устаткування Провайдера, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуг, для надання третім особам телекомунікаційних послуг (зокрема, послуг телефонного зв'язку, передачі даних, послуг з доступу до мережі Інтернет).

2.1.13. 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, а також особисті дані Абонента. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані із цим збитки, завдані йому самому, Провайдеру, іншим особам.

## **2.2. Абонент має право:**

2.2.1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послуги, що надаються Провайдером у відповідності до умов Договору.

2.2.2. Замовляти у Провайдера будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний в умовах Тарифних планів.

2.2.3. Абонент має право обрати та замовити Додаткові послуги та пакети, запропоновані Провайдером, або відмовитися від них, електронною поштою, факсом, якщо Абонент - фізична особа. Абонент - суб'єкт господарювання має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою, до Провайдера, Замовлення Додаткових послуг здійснюється тільки за наявності коштів на ОР Абонента в сумі, достатній для їх оплати.

2.2.4. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Провайдером, відповідно до умов Тарифних планів. Абонент може змінити свій поточний Тарифний план лише один раз протягом 30 днів і за обов'язкової наявності коштів на його ОР.

2.2.5. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

2.2.5. Письмово повідомляти Провайдера про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

2.2.6. Відмовитися від подальшого користування Послугами Провайдера та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором та/або умовами Тарифних планів.

2.2.7. Абонент має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

### **2.3. Абоненту забороняється:**

2.3.1. Підключати кінцеве обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності.

2.3.2. Передавати Послуги(у) третім особам, використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання Телекомунікаційних послуг третім особам за межами місця надання Послуги

2.3.3. Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.

2.3.4. Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.

2.3.5. Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів телекомунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Провайдера.

2.3.6. Брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет.

2.3.7. Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.

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

2.3.9. Здійснювати несанкціонований доступ до Послуг.

2.3.10. Відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства.

2.3.11. 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 шахрайські цілі.

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

2.3.11. Використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України.

2.3.12. Використовувати Інтернет для розповсюдження непотрібної одержувачу, незапитаної інформації, спама.

Зокрема, неприпустимими є наступні дії:

2.3.12.1. масова розсилка попередньо неузгоджених електронних листів (mass mailing); під масовою розсилкою розуміється як надіслання багатьом одержувачам, так і багаточисельні надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти, ICQ та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;

2.3.12.2. неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі або образливі вирази та пропозиції.

2.3.12.3. Відкрита публікація адреси електронної пошти або іншої системи персонального обміну інформацією не може бути підставою для залучення Абонентом цієї адреси до будь-якого списку для масової розсилки повідомлень. Залучення адреси, одержаної будь-яким шляхом (через веб-форму, через

підписного робота і т. п.), до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за умови наявності належної технічної процедури підтвердження або передплати, яка гарантує, що адреса не потрапить до списку інакше, ніж за бажанням власника адреси. Процедура підтвердження передплати має виключати можливість включення адреси до списку адресатів будь-якої розсилки (одноразової або регулярної) за ініціативою третіх осіб (тобто осіб, що не є власниками цієї адреси).

2.3.12.4. Розсилка (інакше як за прямою ініціативою одержувача), електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру; листів і повідомлень, що містять грубі й образливі вислови і пропозиції, розсилка повідомлень, що містять прохання переслати це повідомлення іншим доступним користувачам, використання безособових («ролевих») адрес не за їхнім прямим призначенням, встановленим власником адреси та/або стандартами. Розсилка інформації одержувачам, що раніше висловили небажання одержувати цю інформацію, інформацію цієї категорії або інформацію від цього відправника.

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

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

2.3.15. 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.

2.3.16. Вчиняти дії з технічного забезпечення розсилки спаму зокрема, цілеспрямоване сканування змісту інформаційних ресурсів з метою отримання адрес електронної пошти та інших служб доставки повідомлень, розповсюдження програмного забезпечення для розсилки спаму, створення, верифікація, підтримка або розповсюдження баз даних адрес електронної пошти або інших служб доставки повідомлень (за винятком випадку, коли власники всіх адрес, внесених до такої бази даних, явно висловили свою згоду на внесення адрес до цієї конкретної бази даних; відкрита публікація адреси такою згодою вважатися не може).

2.3.17. Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення мережевих атак і мережевого зламу та участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. Зокрема, є забороненими дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів Мережі (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать користувачу.

2.3.18. Вчиняти дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу до ресурсу Мережі (комп'ютера, іншого обладнання або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення або модифікація програмного забезпечення чи даних, що не належать користувачу, без узгодження з власниками цього програмного забезпечення або адміністраторами цього інформаційного ресурсу. Під «несанкціонованим доступом» мається на увазі будь-який доступ у спосіб, відмінний від ресурсу, що передбачався власником.

2.3.19. Передавання комп'ютерам або обладнанню Мережі безглуздої або непотрібної інформації, що створює паразитне навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжні ділянки мережі в обсягах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мереж і доступності окремих її елементів.

2.3.20. Вчиняти цілеспрямовані дії зі сканування вузлів мереж з метою виявлення внутрішньої структури мереж, списків відкритих портів і т. п.

2.3.21. Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, веб-сторінок тощо) як контактних координат під час здійснення будь-якої з вищенаведених дій незалежно від того, з якої точки Мережі було вчинено ці дії.

2.4. Провайдер зобов'язаний:

2.4.1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово (за схемою 24/7/365), за обов'язкової наявності коштів на його ОР, згідно з затвердженими НКРЗ та ЦОВЗ граничними нормативними рівнями показників якості. Мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку не менше, ніж 0 кбіт/с, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT). Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

2.4.2. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Провайдера, у Особистому кабінеті

Абонента, або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за сім календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного плану не потребує згоди Абонента.

2.4.3. На вимогу Абонента надавати інформацію про режим роботи Провайдера, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Провайдером), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

2.4.4. Усувати пошкодження протягом трьох діб з моменту письмового звернення Абонента про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення).

2.4.5. При виникненні технічних проблем, які ускладнюють або перешкоджають наданню Провайдером телекомунікаційних послуг Абоненту, якщо ці проблеми були пов'язані із проблемами в роботі або виходом з ладу обладнання Провайдера, Провайдер в розумний строк здійснює заходи щодо усунення зазначених проблем і відновлення нормального стану надання телекомунікаційних послуг.

2.4.6. Замінити Абоненту модем та/або інше телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу не з вини Абонента. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Провайдер повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 календарних днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання.

2.4.7. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

2.4.8. Виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором та чинним законодавством України.

2.5. Провайдер має право:

2.5.1. Вносити зміни до Договору шляхом публікації змін на Сайті Провайдера і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі.

2.5.2. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги.

2.5.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цим Договором. У разі якщо Провайдер припинив або обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані Послуги. Припинення або обмеження надання Послуг може бути здійснене Провайдером без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

2.5.4. Здійснювати повне або часткове обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування телекомунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Договором.

2.5.5. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Провайдера з Абонентом.

2.5.6. У безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.

2.5.7. Здійснювати запис телефонних розмов між Провайдером та Абонентом при зверненнях Абонента до Провайдера з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги, та використовувати такі записи згідно з чинним законодавством України.

2.5.8. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента (логін) з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента на Сайті Провайдера та у Особовому кабінеті Абонента.

2.5.9. Без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.

2.5.10. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Провайдером, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою, додаткові умови підключення та користування Послугами тощо.

2.5.11. 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 будуть надані ним Провайдеру при укладенні та виконанні Договору.

2.5.12. Провайдер має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

### **3. Тарифні плани, порядок обліку та розрахунків**

3.1. Тарифні плани на всі види Послуг, що надаються Провайдером, встановлюються Провайдером самостійно.

3.2. Провайдер має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, вартість, територію та строк дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

3.3. Тарифні плани та тарифи на будь-які Послуги та Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Провайдером за умови повідомлення Абонентів шляхом розміщення інформації на Сайті Провайдера не менше ніж за сім календарних днів до дати такої зміни або скасування.

3.4. Абоненти здійснюють оплату Послуг та Додаткових Послуг за допомогою платіжних терміналів, та іншими вказаними Провайдером способами. Перед черговою оплатою Послуг, додаткових послуг Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання і вартістю. Фактом оплати Послуг (Додаткових послуг) Абонент підтверджує, що ознайомився з чинними Тарифами, характеристиками Інтернет-пакетів, і дає свою згоду на подальше підтримання договірних відносин із Провайдером на умовах, встановлених Провайдером які є чинними на момент оплати. Якщо Абонент не оплачує Послуги (Додаткові послуги) провайдер припиняє надання Послуг (Додаткових послуг).

3.5. Провайдер має право встановлювати розмір одиниці тарифікації Послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації може вказуватися у конкретному Тарифному плані.

3.6. На підставі поданої заяви про приєднання до Договору Провайдер забезпечує реєстрацію Абонента в Білінгу, відкриває Абонентові персональний ОР, номер якого є унікальним. Білінг є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг і Додаткових послуг як в одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. Абонент погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані Білінгу Провайдера матимуть перевагу над іншими даними.

3.7. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Білінгу є гривня.

3.8. Облік Трафіку, який використав Абонент, здійснюється Білінгом у режимі онлайн. Трафік вважається прийнятим/відправленим, якщо його зафіксувало мережне обладнання Провайдера.

3.9. Облік Трафіку, який використав Абонент, ведеться з точністю до байта (одиниці тарифікації) із застосуванням таких співвідношень: 1 024 байт = 1 КБ, 1 024 КБ = 1 МБ, 1 024 МБ = 1 ГБ.

3.10. Оплата за Послуги, Додаткові послуги матеріали та обладнання здійснюється тільки в гривнях відповідно до Тарифів/Прейскуранта, чинних у розрахунковому періоді.

3.11. Платежі, що надійшли до Провайдера, вносяться на ОР Абонента на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів. Провайдер рекомендує Абоненту вносити Абонентну плату, виконувати оплату Додаткових послуг перед початком розрахункового періоду, до 20-го числа місяця попереднього розрахункового періоду.

3.12. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший, про що вказується в умовах Тарифних планів.

3.13. Провайдер на підставі письмової заяви Абонента має право здійснити перерахування абонентної плати (якщо таку передбачає Тарифний план), яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням, якщо пошкодження не усунуто у строк, встановлений у п. 2.4.4 цього Договору.

3.14. Стягнення Провайдером з Абонента плати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента.

3.15. Всі оплати Абонентом за Договором здійснюються шляхом внесення Абонентом грошових коштів на свій Особовий рахунок. Грошові кошти мають бути внесені Абонентом на свій Особовий рахунок у розмірі, строки та порядку, що встановлені умовами Тарифних планів.

3.16. Зобов'язання Абонента з оплати Послуг вважається виконаним з моменту обліку Провайдером платежів Абонента на його Особовому рахунку.

3.17. Всі платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Провайдера.

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

3.19. У випадку відмови Абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має право на повернення йому сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного балансу Особового рахунку на дату припинення надання Абоненту Послуг за Договором, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів або Додатками до Договору. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, (що має містити) паспортні дані та підпис

Абонента, направленим або поданим особисто Провайдеру не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати повернення сплачених Абонентом грошових коштів. Повернення грошових коштів здійснюється у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Провайдера (адреси наведені на Сайті Провайдера) після спливу зазначеного вище строку особисто Абоненту, за умови пред'явлення ним свого паспорту, або належним чином уповноваженому представнику Абонента, за умови пред'явлення ним нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів.

**3.20.** Якщо на момент припинення надання Послуг за Договором або припинення Договору, незалежно від причини припинення, баланс Особового рахунку Абонента має від'ємне значення, то Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту припинення погасити свою заборгованість за Договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Провайдер має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

**3.21.** 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 передбачений Тарифним планом.

**3.22.** У випадку збільшення Щомісячних платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів, Провайдер не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Провайдера та у Особистому кабінеті Абонента, та може інформувати Абонента через засоби масової інформації або шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент у порядку, передбаченому цим Договором, не відмовився від конкретних Послуг, Тарифний план на які був збільшений, або не змінив Тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший Тарифний план, то вважається, що Абонент згодний із такими змінами та після вступу змін в силу надання Абоненту таких Послуг продовжується та нарахування Щомісячних платежів за них здійснюється на змінених умовах.

#### **4. Припинення/призупинення надання Послуг Провайдером**

4.1. Провайдер має право припинити/призупинити надання Абоненту Послуги на умовах та в порядку, що передбачені цим Договором.

4.2. Провайдер має право призупинити надання Абоненту Послуг у наступних випадках:

4.2.1. при повному вичерпанні коштів на Особовому рахунку Абонента;

4.2.2. при не поповненні Абонентом свого Особового рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах;

4.2.3. у випадку недостатності на Особовому рахунку Абонента коштів, необхідних для початку нового розрахункового періоду згідно з обраним Тарифним планом;

4.2.4. у випадку проведення Провайдером Планових робіт; у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Провайдера;

4.2.5. у випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після направлення Провайдером відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;

4.2.6. у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п.2.1., п.2.3. цього Договору;

4.2.7. абонент завдав або спробував завдати пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню Провайдера або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокувального трафіку, поширення комп'ютерних вірусів, спаму та ін. У разі встановлення повторного такого факту Провайдер має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку;

4.2.8. абонент поширює інформацію, яка ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Провайдера, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;

4.2.9. абонент навмисно завдав шкоди іншим особам або вчинив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;

4.2.10. абонент вчинив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;

4.2.11. абонент здійснював несанкціоноване втручання в роботу Телекомунікаційної мережі.

4.2.12. в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.

4.3. Призупинення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 4.2. цього Договору, не звільняє Абонента від обов'язку оплачувати Щомісячні платежі за такі Послуги протягом всього строку дії Договору, а так само не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).

4.4. Провайдер також має право призупинити надання Абоненту Послуг (на строк не більше 3 місяців протягом одного календарного року) у разі отримання від Абонента письмового повідомлення про таке тимчасове призупинення надання Послуг. Письмове повідомлення про таке тимчасове призупинення надання Послуг має бути направлено Абонентом Провайдеру не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до дати призупинення надання Послуг.

#### **4.5. Провайдер припиняє надання Абоненту Послуг:**

4.5.1. у випадку відмови Абонента від отримання Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цьому Договорі;

4.5.2. в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України.

4.6. Припинення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п.4.5 цього Договору, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).

4.7. Повторне підключення Абонента до Послуг, надання яких було призупинено/припинено, здійснюється у відповідності до умов Тарифних планів.

4.8. У випадку, якщо надання Послуг було призупинено з підстав, вказаних у п.4.2.1 - 4.2.3 цього Договору, відновлення надання Послуг відбувається Провайдером після відповідного поповнення Абонентом свого Особового рахунку.

### **5. Відповідальність Провайдера**

5.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Провайдер несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про телекомунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.

5.2. З урахуванням інших положень Договору, Провайдер відповідає за належне надання Послуг до Точки балансового розмежування відповідальності Провайдера та Абонента.

5.3. Провайдер не несе відповідальності:

5.3.1. за прями або непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;

5.3.2. за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, та/або Абонентського відгалуження, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Провайдеру, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Провайдером для надання Послуг за Договором;

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

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

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

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

5.3.7. за зміст інформації, що передається його телекомунікаційними мережами;

5.3.8. за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.

5.3.9. за захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента Провайдером не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно. Провайдер зобов'язан вжити всіх необхідних заходів у межах своєї компетенції для того, щоб Паролі Абонента не було розголошено третім особам, які не мають стосунку до обслуговування Абонента;

5.3.10. Провайдер не відшкодовує Абоненту збитки, заподіяні йому внаслідок використання його Логінів та Паролів третіми особами, що сталося через недбале зберігання Абонентом своїх Паролів.

Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів.

5.3.11. за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності.

5.3.12. усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Провайдер не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема еротичного характеру, або відомості, що ображають честь і гідність Абонента, і не несе за них ніякої відповідальності. Провайдер не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Провайдера), що поставляються 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.

5.3.13. Провайдер вживає заходів, спрямованих на забезпечення конфіденційності отриманої Абонентом інформації чи відправленої ним. Доступ до такої інформації мають тільки окремі фахівці Провайдера та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання Послуги або у випадках надходження скарг із боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом поширення комп'ютерних вірусів, спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації Абонента.

5.3.14. Провайдер вживає загальноприйнятих обмежувальних заходів з метою захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів Абонентів шляхом фільтрації трафіку.

5.3.15. Провайдер залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

5.3.16. Провайдер не несе відповідальності 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 Провайдера. Провайдер в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Провайдер виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення мережі.

5.3.17. Провайдер звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання заяви на приєднання до Договору, а саме: у випадках несанкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, війни, воєнних дій, стихійних лих, аварій, катастроф, саботажу, громадських заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, зміни кон'юнктури ринків, скасування ліцензії провайдера програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі неможливості надання Послуг та додаткових послуг та Пакетів за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності Провайдера тощо.

5.4 Провайдер не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їхню якість у випадках:

5.4.1 пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання (ТВ-тюнера, модема, комп'ютера т.і. ) Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінювальних) пристроїв, що використовуються без отримання згоди Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації на їх використання;

5.4.2 невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження вимогам Провайдера, а також якщо роботи з підключення Абонентського відгалуження було виконано Абонентом самостійно;

5.4.3 несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, пошкодження Телекомунікаційної мережі третіми особами.

5.5. Відсутність у Провайдера технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Провайдера будь-яких претензій та позовів.

## **6. Відповідальність Абонента**

6.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про телекомунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими

Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.

6.2. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Щомісячні платежі за такі Послуги, нараховуються та стягуються Провайдером з Абонента в повному розмірі.

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

## **7. Порядок припинення дії Договору**

7.1. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договору та/або чинним законодавством України.

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

7.2.1. Незгоди зі зміною Провайдером 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;

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

7.2.3. Якщо Абонент попередньо оплатив Провайдеру Послуги і при цьому надав Провайдеру письмову відмову від отримання таких попередньо оплачених ним Послуг та/або розірвав Договір, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Провайдер 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.

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

7.3.1. У разі якщо Абонент протягом 3 місяців з моменту тимчасового призупинення чи припинення надання Послуг не поповнив свій Особовий рахунок. У такому випадку Провайдер 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, Провайдер 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 не встановлено умовами Тарифних планів.

7.3.2. У разі якщо Провайдер 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 своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Провайдер має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку.

7.3.3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.2.3 цього Договору. При цьому Провайдер має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 (один) календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Провайдер 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.

7.3.4. При припиненні діяльності Провайдера з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Провайдер попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за місяць до дати припинення.

7.3.5. З інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України.

7.4. Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.7.3 цього Договору, Провайдер повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Провайдера, у Особистому кабінеті Абонента тощо.

7.5. Після розірвання Договору Провайдер може здійснити демонтаж абонентської лінії.

## **8. Інші умови**

8.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Провайдера з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Провайдера або звернутися до нього з письмовою заявою, вказавши суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Провайдер, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 15-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Провайдер, у разі згоди вчинити ці 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. Суперечності між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

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

8.4. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Провайдер не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів..

8.5. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Провайдера, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на Сайті Провайдера не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

8.8. У разі зміни прізвища, ім'я або по-батькові Абонента він зобов'язаний повідомити про це Провайдера протягом 20 (двадцяти) календарних днів з моменту набуття чинності таких змін шляхом звернення до відділу продажів Провайдера та/або за телефоном Контакт-центру Провайдера, що вказані на Сайті Провайдера.

## **9. Реквізити Провайдера.**

ТОВ «МЕДІАНА»

Адреса: Україна, Запорізька обл., м. Мелітополь, пр. Б. Хмельницького, буд.70, к.113