



## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Товариство з обмеженою відповідальністю «БЄЛНЕТ» (надалі «Оператор»), що діє на підставі Статуту та за рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (НКРЗІ) № 921 від «06» серпня 2007 року, внесений в Реєстр операторів, провайдерів телекомунікацій. Діє згідно вимог, встановлених Законами України «Про телекомунікації», «Про радіочастотний ресурс України», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року №295 (надалі - Правила надання та

отримання телекомунікаційних послуг), має відповідні ліцензії серії АЕ №521834, серії АД №032629, серії ДЛІ №000322 видані НКРЗІ на провадження діяльності у сфері телекомунікацій та користування радіочастотним ресурсом України, пропонує Телекомунікаційні послуги (послуги доступу до мережі Інтернет) необмеженому колу осіб (в подальшому «Абонент»), які звернулись до Оператора у встановленому цим Публічним договором (Публічна оферта) порядком, для отримання телекомунікаційних послуг.

Цей договір є Публічним договором в розумінні статей 633 та 641 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу. Цей Договір регулює відносини з надання Оператором Абонентам Послуг та Додаткових 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 чинним законодавством України.

**Оператор** — Товариство з обмеженою відповідальністю «БЄЛНЕТ», за рішенням НКЗІ № 921 від «06» серпня 2007 року, внесений в Реєстр операторів, провайдерів телекомунікацій

**Абонент** — споживач (фізична особа) телекомунікаційних послуг, що потребує, замовляє та/або одержує послуги Оператора на умовах цього Публічного договору.

**Ліцензія** – документ, що засвідчує право суб'єкта господарювання на здійснення зазначеного в ньому виду діяльності в сфері телекомунікацій протягом певного терміну на конкретній території з виконанням ліцензійних умов.

**Публічна оферта** – пропозиція Оператора (викладена на Сайті Оператора), адресована невизначеному колу фізичних осіб, укласти Договір на визначених умовах.

**Договір** — цей Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг, укладений між Абонентом та Оператором, шляхом прийняття (акцептування) Абонентом умов Договору.

**Акцептування договору** - підтвердження повного та безумовного акцептуванням Публічної оферти Абонентами, відповідно до статей 642 та 644 Цивільного кодексу України. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту отримання Оператором заяви-замовлення від Абонента та/або оплати Абонентом замовлених Послуг чи вчинення інших дій, передбачених Договором, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами.

**Сторона** - Оператор або Абонент в залежності від контексту (**Сторони** - Оператор та Абонент).

**Телекомунікаційна мережа (мережа)** — телекомунікаційна мережа загального користування, яка призначена для надання послуг доступу до мережі Інтернет, надання інших телекомунікаційних і мультимедійних послуг яка може інтегруватися з іншими телекомунікаційними мережами загального користування.

**Інтернет** – всесвітня інформаційна система загального доступу, а саме – сукупність телекомунікаційних мереж та засобів для накопичення, обробки, зберігання та передавання даних, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Телекомунікаційна послуга або Послуга (Послуга з доступу до мережі Інтернет)** - продукт діяльності Оператора, спрямований для забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання Абонента з Інтернетом (забезпечення можливості доступу до інформаційних і комунікаційних ресурсів Інтернет), включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням Телекомунікаційної мережі у відповідності до умов діючих Тарифних планів.

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

**Сайт Оператора (Сайт)** – офіційна веб-сторінка Оператора в мережі Інтернет, яка розміщена за адресою: <http://www.bel.net.ua> та є основним джерелом інформування Абонентів.

**Тарифний план** – сукупність цінових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформація, яка затверджується Оператором самостійно та оприлюднюється на Сайті Оператора.

**Тарифна одиниця** (одиниця тарифікації) послуги - одиниця обсягу послуги (тривалість часу (секунда, хвилина), обсяг даних (кілобіт, мегабіт), кількість повідомлень, сеансів зв'язку), за якою здійснюється тарифікація.

**IP – адреса Абонента** – динамічна, приватна, статична або публічна (при додатковому замовленні) IP-адреса Абонента, що використовується для передавання даних Абонентом через Телекомунікаційну мережу Оператора.

**Згода Абонента** - волевиявлення, виражене у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

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

**Абонентська проводка** — частина абонентської лінії зв'язку від Кінцевого обладнання Абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного боксу тощо).

**Кінцеве обладнання Абонента** — власне чи орендоване обладнання Абонента, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі, з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг. Кінцеве обладнання Абонента повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

**Приміщення Абонента** - приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі, яке знаходиться за адресою, де Абонент отримує Телекомунікаційні послуги.

**Точка демаркації** - точка розмежування відповідальності Оператора і Абонента при наданні Послуг, при проводовому передаванні - є кінцеві кабельні пристрої розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного боксу тощо), при безпроводовому передаванні – безпроводовий інтерфейс на виході-вході приймально-передавальної антени Оператора.

**Особистий кабінет** - веб-сторінка, вхід на яку здійснюється через Сайт Оператора. Містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію.

**Особовий рахунок Абонента** — персональний рахунок Абонента, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих Абонентом, у відповідності до умов Договору, Телекомунікаційних послуг, а також формується список платежів Абонента за весь період надання йому Телекомунікаційних послуг.

**Абонентська плата** - регулярний фіксований платіж за повний розрахунковий період, який встановлюється Оператором для Абонента за надання на постійній основі телекомунікаційних послуг не залежно від факту їх отримання.

**Розрахунковий період** — період надання телекомунікаційних послуг, за який здійснюється нарахування Абонентської плати відповідно Тарифного плану.

**Акційне підключення** — підключення кінцевого обладнання Абонента до мережі Інтернет за спеціальними Акційними умовами, що встановлюються Оператором.

**Персональні дані** — відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікаційна або може бути конкретно ідентифікована.

**Технічна можливість** — наявність в Оператора доступу до технічних засобів з відповідними технічними характеристиками, необхідних для надання Абоненту Телекомунікаційних послуг.

**Логін** — унікальний алфавітно-цифровий набір символів, що ідентифікує користувача комп'ютерної мережі і разом із паролем використовується операційною системою для надання йому дозволу на з'єднання з комп'ютерною системою та визначення його прав доступу до ресурсів мережі. Логін має бути унікальним в межах даної системи.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Оператор, за умови наявності технічної можливості, здійснює надання Телекомунікаційних послуг з використанням відповідних стандартів і технологій на платній основі, відповідно обраного Абонентом Тарифного плану, із встановлених Оператором, та інші Додаткові послуги, а Абонент користується, своєчасно та в повному обсязі сплачує їх вартість за умовами цього Договору, іншими умовами та нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері телекомунікацій.

1.2. Цей Договір складений у відповідності до Цивільного кодексу України, Закону України "Про телекомунікації", Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року № 295, Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ від 29.11.2012р. № 624, іншими актами чинного законодавства України у сфері телекомунікацій.

1.3. Цей Договір вважається погодженим та укладеним шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду Абонента безумовного дотримання умов Договору, згоду отримувати Послуги на встановлених Оператором умовах, прийняття Тарифних планів та всіх додатків, що є невід'ємною складовою частиною Договору. Підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг.

1.4. Обов'язковою умовою надання Абоненту послуг є наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовлених послуг.

1.5. Параметри послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами Тарифних планів.

## 2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Часова схема надання послуг: цілодобово, 7 (сім) днів на тиждень включаючи вихідні і святкові дні.

2.2. Оператор забезпечує надання Телекомунікаційних послуг на рівні показників якості та технічних параметрів, визначених відповідними нормативними документами.

2.3. Умови Договору визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Оператора. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, визначеним Договором 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.

2.4. Оператор гарантує можливість надання технічної консультації, щодо методів і засобів роботи відповідними фахівцями, Абонентам впродовж тижня з 08.00-20.00 без вихідних.

2.5. Оператор гарантує інформаційну підтримку Абонента про всі зміни в послугах Оператора на офіційному веб-сайті. При внесенні змін до цього Договору, Оператор розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Оператора 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 Оператор не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Оператор гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Оператора поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

2.6. Оператор надає Абоненту можливість виклику технічного фахівця для усунення неполадок і надання консультацій в робочі дні за окрему плату, а також безкоштовно, у випадку, якщо неполадки виникли з вини Оператора.

2.7. У випадку не усунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо збою або пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги, Оператор, за зверненням Абонента, здійснює перерахунок вартості послуг. Недоступність послуги не може вважатися збоєм або пошкодженням, якщо вона викликана однією з наступних причин:

- відсутності або неналежної якості доступу до мережі Інтернет, якщо послуги Оператора отримуються через мережі інших Операторів чи провайдерів телекомунікацій;

- проведення планових ремонтно-профілактичних робіт тривалістю не більше 24 годин про які Оператор попереджає Абонента на своєму офіційному сайті <http://www.bel.net.ua> в строк встановлений чинним законодавством;

- несправність обладнання, кабелю та послуг Абонента, які не входять до зони відповідальності Оператора;

- зовнішніми причинами з боку Абонента, такими як, порушення електроживлення, кліматичних умов та інше;
  - несанкціонованим та/або некомпетентним втручанням Абонента в налаштування та режим функціонування обладнання Оператора (Абонента);
  - призупинення або припинення надання послуги відповідно до умов Договору;
  - викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд Оператора;
  - дії непереборної сили (форс-мажор, несприятливих погодних умов).
- 2.8. Оператор розпочинає надання телекомунікаційних послуг Абоненту після укладення Договору, виконання Сторонами дій, що передбачені цим Договором та Додатками до нього, які є необхідними для початку надання послуг.
- 2.9. Абонент повинен узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Оператором кабелів та виконання підключення до Послуг.
- 2.10. Ремонт, налаштування обладнання, яке Абонент купує або бере у користування, є окремою додатковою послугою та здійснюється Оператором за рахунок Абонента, крім випадків, коли обладнання вийшло з ладу з вини Оператора.
- 2.11. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Оператор не зобов'язаний здійснювати налаштування Кінцевого обладнання Абонентів.
- 2.12. У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Абонента, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом.

### **3. ТАРИФИ ТА УМОВИ РОЗРАХУНКУ ЗА ПОСЛУГИ**

- 3.1. Тарифні плани на всі види Послуг, що надаються Оператором, встановлюються Оператором самостійно.
- 3.2. Оператор 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. Абоненти здійснюють оплату Послуг та Додаткових Послуг за допомогою платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Оператором способами.
- 3.4. Оператор має право встановлювати розмір одиниці тарифікації Послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації може вказуватися у конкретному Тарифному плані.
- 3.5. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший, про що вказується в умовах Тарифних планів.
- 3.6. Оператор 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 Мережі Оператора, якщо пошкодження не усунуто у строк, встановлений Законом України «Про телекомунікації».
- 3.7. Абонентна плата за Послуги списується шляхом зняття коштів з Особового рахунку Абонента.
- 3.8. 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.
- 3.9. Зобов'язання Абонента з оплати Послуг вважається виконаним з моменту обліку Оператором платежів Абонента на його Особовому рахунку. Всі платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Оператора. Всі платежі за Договором здійснюються Абонентом в національній валюті України.
- 3.10. У випадку збільшення платежів за Тарифними планів, Оператор не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Оператора та/або може інформувати Абонента шляхом відправки смс-повідомлень, друкування у СМІ, через соціальні мережі. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент у порядку, передбаченому цим Договором, не відмовився від конкретних Послуг, Тарифний(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні), 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 платежів за них здійснюється на змінених умовах. У випадку непогодження Абонента з новими Тарифами він має право достроково припинити дію Договору, письмово попередивши про це Оператора не пізніше ніж за п'ять днів до введення нових Тарифів. Припинення дії Договору за бажанням Абонента відбувається в обумовлені даним пунктом строки виключно за наявності посилання в повідомленні про підстави припинення Договору, а саме непогодження зі зміною Тарифів. Зміна Тарифів відбувається з 1-го числа місяця, наступного за місяцем розміщення повідомлення на Сайті Оператора.
- 3.11. Зменшення Абонентом оплати не здійснюється для випадків, що передбачені п. 4.4.12, а також для випадків короткочасних перерв тривалістю менше доби. Тимчасове припинення надання Послуг не звільняє Абонента від обов'язку їх оплати відповідно до Договору та діючих на момент оплати Тарифів.
- 3.12. Невикористання Послуг Абонентом не може бути підставою для їх несплати.
- 3.13. За час, протягом якого Послуги не надавались з вини Абонента, плата за надання Послуг нараховується в повному обсязі.
- 3.14. Порядок повернення Абоненту коштів у разі ненадання Послуг, у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, надання Послуг неналежної якості або надання Послуг, які Абонент не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством регулюються цим Договором та чинним законодавством України.
- 3.15. Оператором не надаються контент-послуги.

### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

#### **4.1. Абонент зобов'язаний:**

- 4.1.1. Абонент зобов'язується оплачувати замовлені послуги відповідно до Розділу 3 даного Договору у розмірах та в строки встановлені Договором.
- 4.1.2. При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів.
- 4.1.3. Самостійно вживати всіх необхідних заходів щодо безпечності інформації, яка передається через Інтернет.
- 4.1.4. Повідомляти у місячний строк Оператора про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у Договорі.
- 4.1.5. Не допускати підключення Кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності.

4.1.6. Не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуг, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Оператора іншими абонентами. 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 Оператора чи нормальне функціонування мережевого абонентського обладнання, 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).

4.1.7. Не замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.

4.1.8. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

4.1.9. Надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення Договору та надання Послуг.

4.1.10. Абонент зобов'язується погоджувати у разі потреби з власниками (орендодавцями, орендарями) приміщення, будинку, споруди і прилеглих територій щодо проведення всіх заходів, необхідних для надання Абоненту телекомунікаційних послуг. А також сприяти персоналу Оператора та його технічним працівникам у разі проведення відповідних робіт по наданню Абоненту телекомунікаційної послуги та додаткових послуг (а саме: надавати і забезпечувати безперешкодний допуск персоналу Оператора в приміщення в робочий час, надавати необхідну технічну інформацію та ін.).

4.1.11. Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі, за телефоном (048) 705-45-57, на електронну пошту [support@bel.net.ua](mailto:support@bel.net.ua), через форму зв'язку на офіційному веб-сайті <http://www.bel.net.ua>.

4.1.12. Контролювати наявність на своєму Особовому рахунку достатньої мінімальної суми коштів для можливості отримувати Послуги.

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

4.1.14. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого телекомунікаційного обладнання, Абонент сам несе відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами).

4.1.15. 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 замовлених Послуг. 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, Оператору, іншим особам.

4.1.16. Не 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. Не 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.

4.1.17. Не здійснювати несанкціонованого доступу до Послуг. Не використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, логіни, паролі, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання.

4.1.18. Не фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовується в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет, не використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність.

4.1.19. Приймати необхідні заходи по захисту обладнання від дії стихійних лих, шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спама та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень Договору.

4.1.20. Повідомляти про зміни прізвища, ім'я або по-батькові Абонента Оператора протягом 20 календарних днів з моменту набуття чинності таких змін шляхом звернення до Оператора за телефоном Контакт-центру Оператора, що вказані на Сайті Оператора.

4.1.21. Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

## **4.2. Абонент має право:**

4.2.1 Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послуги, що надаються Оператором у відповідності до умов Договору та чинним законодавством.

4.2.2. Замовляти у Оператора будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту, відмовлятися від обраних послуг, змінювати тарифні пакети шляхом подання Оператору відповідної заяви. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний в умовах Тарифних планів.

4.2.3. Своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.2.4. Брати участь в акціях, інших спеціальних заходах Оператора або третіх осіб, що проводяться для Абонентів.

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

4.2.6. Дострокове розірвання цього Договору за умови попередження Оператора не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до такого розірвання.

4.2.7. На перерахунок абонентської плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Оператором контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента.

4.2.8. Вимагати повернення невикористаної частини коштів (письмово звернувшись до Оператора) у разі не надання Абоненту послуг або у разі його відмови від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг. При цьому повернення оплачених коштів здійснюється у строк до 20 (двадцяти) діб.

4.2.9. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених цим Договором або законодавством.

4.2.10. На тимчасове припинення Послуг у порядку, встановленому цим Договором.

4.2.11. Оскаржувати неправомірні дії Оператора, згідно із законодавством.

4.2.12. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

#### **4.3. Оператор зобов'язаний:**

4.3.1. Надавати Абоненту, оплачені Послуги, згідно предмету цього Договору, якісно, вчасно, цілодобово, відповідно затвердженими законодавством, граничними нормативними рівнями показників якості.

4.3.2. Забезпечувати правильність застосування Тарифів на Послуги та своєчасне інформування Абонента про їх зміну.

4.3.3. Здійснювати інформування Абонента про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Оператора, смс-повідомленнями або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за сім календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію.

4.3.4. На вимогу Абонента надавати інформацію про дозвільні документи Оператора на право використання радіочастотних ресурсів, режим роботи підприємства Оператора, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Оператором), Тарифи плани, порядок та систему оплати Послуг.

4.3.5. Інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на письмовий запит Абонента).

4.3.6. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Оператора та/або пошкодження, згідно вимог Закону України «Про телекомунікації».

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

4.3.8. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.

4.3.9. Надавати Абоненту інформацію про аварії на телекомунікаційних мережах та про орієнтовні строки усунення їх наслідків.

4.3.10. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт та послуг.

4.3.11. Оператор зобов'язаний усувати пошкодження власної Телекомунікаційної мережі протягом доби з моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі (за винятком умов, визначених п.2.7 цього договору).

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

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

4.3.14. Порядок і строки інформування Оператором Абонента:

- Оператор інформує Абонента про зміну Переліку Послуг та Тарифів на Послуги шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення таких змін у дію.

- Оператор інформує Абонента про перерви у роботі телекомунікаційних мереж на час запланованого профілактичного обслуговування мережі шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора або шляхом направлення відповідного смс Абоненту не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку проведення таких робіт.

- Оператор інформує Абонента про аварії на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора протягом 1 (одного) дня з моменту, коли Оператору стало відомо про виникнення аварії на телекомунікаційних мережах або по телефону у разі звернення Абонента.

- Оператор інформує Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг відповідно до законодавства, припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства, вимоги щодо підключення та використання Кінцевого обладнання, умови отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо, зону надання Оператором Послуг, іншу інформацію шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора у строки, передбачені законодавством.

- Оператор розглядає заяви та скарги Абонента протягом місяця з моменту звернення Абонента. Відомості про контактні телефони, поштові та електронні адреси, за якими Абонент може звернутися з питань надання Послуг до Оператора, зазначені у цьому Договорі та на Сайті Оператора.

#### **4.4. Оператор має право:**

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

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

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

4.4.4. 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.

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

4.4.6. Списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.

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

4.4.8. У випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з представниками Оператора, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно через засоби поштового зв'язку.

4.4.9. Тимчасово припинити надання послуг на строк 1 місяць у випадку встановлення факту розсилання Абонентом спаму або виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж Оператора, в тому числі шляхом висловлювання погроз, образ, нецензурної лайки на адресу працівників Оператора, здійснених письмово, або під час телефонної розмови, або безпосереднього спілкування з працівниками Оператора. Одночасно з тимчасовим припиненням надання послуг, Абонент попереджається про це письмово, на останню адресу надану Абонентом. У випадку встановлення повторних фактів зазначених вище, Оператор має право тимчасово припинити надання послуг на строк 1 місяць, або взагалі припинити надання послуг та розірвати Договір.

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

4.4.11. Не підключення та/або відключення підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

4.4.12. Проведення профілактичних, ремонтних чи інших робіт телекомунікаційних мереж та іншого обладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг попередньо сповістивши про це Споживача шляхом розміщення на Сайті Оператора відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця.

4.4.13. У випадку виявлення Оператором нетипового навантаження на Телекомунікаційну мережу Оператора (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, понад трафік, передбачений обраним Абонентом Тарифним планом), яке спричинене Абонентом, Оператор має право обмежити обсяг трафіку або надання Послуг до з'ясування обставин такого навантаження.

4.4.14. Змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.

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

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

4.4.17. Оператор повинен відповідно до законодавства забезпечувати збереження відомостей про абонента, отриманих під час укладання договору, а також про надання послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передачі інформації тощо, і несе відповідальність за їх схоронність.

4.4.18. Інші права Оператора, не визначені цим розділом, але передбачені іншими нормативними актами в сфері телекомунікацій.

## **5. ПРИПИНЕННЯ/ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОПЕРАТОРОМ**

5.1. Оператор має право призупинити надання Абоненту Послуг у наступних випадках:

- при повному вичерпанні коштів на Особовому рахунку Абонента;
- при не поповненні Абонентом свого Особового рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах;
- у випадку проведення Оператором Планових ремонтних чи профілактичних робіт;
- у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Оператора;
  - встановлення факту розсилання Абонентом спаму;
  - несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів;
  - отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента про призупинення послуги;
  - використання Абонентом послуг на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором;
  - 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 Оператором відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;
    - виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
    - в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.

5.2. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено Договором.

5.3. Оператор має право призупинити надання Абоненту Послуг на строк не більше 3 місяців протягом одного календарного року надання Послуг у разі отримання від Абонента письмового повідомлення про таке тимчасове призупинення надання Послуг або при зверненні до служби підтримки Оператора. Повідомлення про таке тимчасове призупинення надання Послуг має бути направлено Абонентом Оператору не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до дати призупинення надання Послуг.

5.4. Оператор припиняє надання Абоненту Послуг у разі:

- відсутності технічної можливості в подальшому надання Послуг;
- непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні оператора, провайдера;
- коли абонент протягом не менш як трьох місяців з моменту активації картки та/або останнього сеансу отримання послуги не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів телекомунікаційних мереж.

5.5. Тимчасово припинити надання послуг на строк 1 місяць у випадку встановлення факту висловлювання погроз, образ, нецензурної лайки на адресу працівників Оператора, здійснених письмово або під час телефонної розмови, або безпосереднього спілкування з працівниками Оператора. Одночасно з тимчасовим припиненням надання послуг, Абонент попереджається про це письмово, на останню адресу надану Абонентом. У випадку встановлення повторних фактів зазначених вище, Оператор має право тимчасово припинити надання послуг на строк 1 місяць, або взагалі припинити надання Послуг та розірвати Договір.

5.6. Відновлення надання Послуг відбувається Оператором після відповідного поповнення Абонентом свого Особового рахунку та/або повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення.

## **6. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ/РОЗІРВАННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ**

6.1. Дія Договору може бути припинена:

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

6.6.2. На вимогу Оператора з зазначенням причини. Попередження про припинення дії Договору з зазначенням причини, повинно бути надіслане Абоненту не менше, ніж за 10 днів до розірвання Договору;

6.6.3. При не внесенні Абонентом авансового платежу на свій Особовий рахунок протягом одного місяця;

6.6.4. При грубому порушенні Абонентом юридичних та етичних норм поведінки в мережі Інтернет, при яких дію Договору може бути припинено негайно;

6.6.5. У випадку, якщо Абонент після закінчення 30 календарних днів з моменту з моменту тимчасового призупинення чи припинення надання Послуг (тобто через 90 календарних днів з дня виникнення заборгованості) не здійснив оплату наявної заборгованості, яка утворилася не з вини Оператора, то Договір вважається розірваним в односторонньому порядку з одночасним видаленням всіх облікових записів Абонента. У такому випадку вважається, що Договір розірваний з ініціативи Абонента. При цьому Оператор не здійснює жодних додаткових дій, як: надсилання листів, підписання угод про розірвання та інше. Сторони визнають юридичну чинність такого способу волевиявлення Абонента, щодо розірвання Договору.

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

6.6.7. Абонент з власної ініціативи може розірвати Договір у разі небажання отримувати послуги, зокрема в випадку незгоди зі зміною Тарифних планів, шляхом повідомлення Оператора через інформаційно-довідкову службу Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;

6.6.8. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені Договором. При цьому Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Оператор може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься розірваним у вказаний строк.

6.2. Додаткові умови дострокового розірвання даного Договору:

- внаслідок зміни законодавства, що призвело до суперечок з умовам даного Договору;

- за рішенням суду, що визнав даний Договір недійсним;

- за обставин, що перешкоджають виконанню Сторонами даного Договору крім їхнього бажання, а також форс-мажорні обставини;

- за сумісною згодою Сторін.

6.3. При розірванні Договору Абоненту повертається частина авансового платежу, що залишилася на його Особовому рахунку, згідно Порядку реєстрації абонентів, які отримують телекомунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі, затвердженого Рішенням НКРЗІ №393 від 11.08.2011 року. Для повернення невикористаної частки коштів з Особового рахунку Абонента у разі відмови від передплатених телекомунікаційних послуг, споживач особисто подає Оператору письмову заяву, яка повинна містити такі дані:

• прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Абонента, серію та номер паспорта, а також абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання, за яким отримуються Послуги.

При поданні заяви Абонент повинен пред'явити паспорт та кінцеве обладнання, за допомогою якого він отримує або отримував відповідні Послуги.

6.4 При припиненні діяльності Оператора з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Оператор попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 3 місяці до дати припинення.

6.5. Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

7.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність передбачену чинним законодавством України.

7.2. У випадку настання форс-мажорних обставин Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або виконання не належним чином взятих на себе зобов'язань відповідно до умов Договору.

7.3. Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено дією обставин непереборної сили, про які Сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороты, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення юридично засвідчені. Протягом цього часу сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.

7.4. Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням у випадку недосягнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням Оператора.

7.5. Відповідальність Оператора:

7.5.1. Оператор відповідає за належне надання Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Оператора та Абонента).

7.5.2. Оператор відповідає за збитки, яких зазнає Абонент у результаті неналежного виконання Оператором обов'язків за Договором, якщо документально доведені прями винні дії або бездіяльність самого Оператора. Відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Оператором умов Договору вирішується в судовому порядку.

7.5.3. Оператор не несе відповідальності у разі:

- використання споживачем Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Оператора, або порушення вимог інструкції виробника з використання Кінцевого обладнання;
- за протиправні незаконні дії, вчинені Абонентом за використання даного доступу до мережі Інтернет;
- несанкціонованого втручання у роботу телекомунікаційних мереж, пошкодження абонентської проводки або лінії, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд;
- за дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо);
- за затримку і перебої в наданні Послуг, що відбуваються з причин, які знаходяться в не сфері контролю Оператора;
- за передачу Абонентом логіна та пароля третім особам;

7.5.4. Оператор, провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікацій.

7.6. Відповідальність Абонента:

7.6.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

7.6.2. Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налагоджування необхідного програмного забезпечення при самостійному підключенні несе Абонент.

7.6.3. Абонент, використовуючи наданий йому Доступ до мережі Інтернет, самостійно несе відповідальність за шкоду заподіяну його діями (особисто, навіть якщо під його логіном знаходилась інша особа) особам або їх майну, юридичним особам, державі або моральним принципам громадськості.

7.6.4. У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Абонента, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом. Факт пошкодження мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний із яких підписується уповноваженими представниками Сторін. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками Оператора.

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

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

## **8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

8.1. Будь-які питання, прямо не врегульовані цим Договором, вирішуються у відповідності до чинного законодавства України.

8.2. Усі спори або розбіжності, що виникли між Сторонами за цим Договором або в зв'язку з ним, вирішуються шляхом переговорів. Досудове врегулювання спорів є обов'язковим.

8.3. Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням у випадку недосягнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням Оператора.

## **9. СРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН**

9.1. Цей Договір є Договором приєднання та публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на Сайті Оператора.

9.2. Строк дії цього Договору починається з моменту укладення (дати Акцепту Абонентом) цього Договору та діє протягом 365 календарних днів. Якщо жодна з Сторін не проінформує іншу Сторону про припинення цього Договору за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії цього Договору, дія цього Договору продовжується на кожні наступні 365 календарних днів на тих самих умовах.

9.3. Оператор може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на Сайті Оператора за 10 (десять) календарних днів до введення в дію таких змін.

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

9.5. Укладенням цього Договору Абонент засвідчує, що він ознайомлений з умовами цього Договору та нормами законодавства у сфері телекомунікацій.

9.6. Цей Договір достроково припиняє дію у разі анулювання, недійсності, закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій, про що Оператор повідомляє Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора.

## **10. ІНШІ УМОВИ, ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ АБОНЕНТА**

10.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Оператор, отримавши письмову заяву, розглядає її у порядку Закону України «Про звернення громадян» та надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити 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.

10.2. Абонент у зв'язку з укладенням публічного договору надає свою згоду Оператору на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими Оператору в результаті надання телекомунікаційних послуг на умовах публічного договору.

10.3. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Оператором, будь-якою особою, пов'язаною з Оператором відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних Абонентів телекомунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з Оператором відносинами контролю).



10.4. Абонент дає свою згоду та надає Оператору право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі Оператором третім особам для:

- Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;
- Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, СМС-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Оператора;
- Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання телекомунікаційних послуг, додаткових послуг Оператора;
- Проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Оператором;
- Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

10.5. Оператор забезпечує захист персональних даних Абонента відповідно до положення Оператора «Про затвердження положення про порядок обробки та використання персональних даних Абонентів (фізичних осіб)».

10.6. Сторони зобов'язуються забезпечити актуальність і конфіденційність всієї інформації за цим Договором, включаючи атрибути авторизованого доступу, банківські реквізити, адреси Сторін і інші дані, крім випадків передбачених чинним законодавством України.

10.7. У всьому іншому, не врегульованому в цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України.

## 11. РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА

### **Товариство з Обмеженою Відповідальністю «БСЛНЕТ»**

Адреса: 67600, Одеська обл., м. Біляївка, вул. Нижня, 1а  
р/р № 26004054405495 Південне ГРУ Приватбанк  
МФО 328704

Код ЄДРПОУ 34421759

Свідоцтво платника ПДВ: № 200018155

ПІН: 344217515095

Контактний телефон: (048) 705-45-57

е-маї: [info@bel.net.ua](mailto:info@bel.net.ua).

технічні питання: [support@bel.net.ua](mailto:support@bel.net.ua)

Директор ТОВ «БСЛНЕТ»

Мацюця А.В.

**ЗГОДА**  
**на збір та обробку персональних даних**

Я, \_\_\_\_\_  
(П.І.Б.)

відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року,

(паспорт серії \_\_\_\_\_ №

№ 2297-УІ надаю свою згоду **Товариству з обмеженою відповідальністю «БСЛНЕТ»** (надалі - Оператор) на обробку моїх особистих персональних даних, які стали відомими Оператору в результаті укладення публічного договору (надалі - Договір) про надання телекомунікаційних послуг.

Обробка включає збирання, накопичення, зберігання, зміну, поновлення, використання, знищення персональних даних, які обробляються Оператором, особою, пов'язаною з Оператором, з метою ведення бази персональних даних Абонентів телекомунікаційних послуг.

Абонент погоджується, що Оператор не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з Оператором відносинами контролю.

Абонент надає Оператору згоду та право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі третім особам для:

- ведення обліку Абонентів, послуг, наданих абонентів, розрахунків з Абонентом;
- здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, СМС-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Оператора;
- телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думкою стосовно якості надання телекомунікаційних послуг;
- проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
- ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

*дата*

*підпис*

Повідомляємо, що надані Вами відомості включені до **Бази персональних даних «Абоненти ТОВ «БСЛНЕТ»** з метою забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг, які регулюються законами України «Про телекомунікації», «Про радіочастотний ресурс», «Про захист прав споживачів» та на підставі інших нормативно-правових актів України. Відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних» суб'єкт персональних даних має право:

1) знати про місцезнаходження бази даних, яка містить його персональні дані, її призначення та найменування, місцезнаходження її володільця чи розпорядника. База персональних даних Абоненти ТОВ «БСЛНЕТ» знаходиться за адресою: 67600, Одеська обл., м. Біляївка, вул. Нижня, 1-А. Утримувачем бази персональних даних «Абоненти ТОВ «БСЛНЕТ»» являється ТОВ «БСЛНЕТ». Абонентська база персональних даних ТОВ «БСЛНЕТ» формується з метою зобов'язань, що виникають у зв'язку з укладенням між Абонентами і ТОВ «БСЛНЕТ» договору про надання телекомунікаційних послуг;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані, що містяться у базі персональних даних;

3) на доступ до своїх персональних даних, що містяться у відповідній базі персональних даних;

4) отримувати не пізніше як за 30 календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи зберігаються його персональні дані у відповідній базі персональних даних, а також отримувати зміст його персональних даних, що зберігаються;

5) пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки своїх персональних даних органами державної влади, органами місцевого самоврядування при здійсненні їхніх повноважень, передбачених законом;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником цієї бази, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися з питань захисту своїх прав щодо персональних даних до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту персональних даних;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних.