

Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг

Цей Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг регламентує порядок надання телекомунікаційних послуг Товариство з обмеженою відповідальністю «Науково-промислова компанія «ХОУМ-НЕТ», що включено до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій на підставі Рішення НКРЗІ від 19.11.2009 № 1747. Цей договір є Публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу.

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:

абонентська лінія зв'язку - лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує кінцеве обладнання споживача з комутаційною системою та складається з магістральних, розподільних ліній зв'язку і абонентської проводки;

абонентська проводка - частина абонентської лінії зв'язку від кінцевого обладнання споживача до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо);

автоматизована система розрахунків за послуги (білінгова система) - сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів тощо;

аномальна інтенсивність викликів - спрямування міжнародних та/або національних (міжміських та місцевих) викликів на мережі інших операторів телекомунікацій тривалістю більше однієї години на одному і тому ж напрямку;

відключення кінцевого обладнання - від'єднання кінцевого обладнання від телекомунікаційної мережі;

відмова в обслуговуванні - відмова в обслуговуванні кінцевого обладнання абонента через вплив на комп'ютерну систему з наміром зробити комп'ютерні ресурси недоступними користувачам, для яких комп'ютерна система призначена (DoS attack);

договір про надання послуг (далі - договір) - правочин, укладений між споживачем і оператором, провайдером, за яким оператор, провайдер зобов'язується на замовлення споживача надавати послуги, а споживач - їх оплачувати (якщо інше не передбачено договором);

додаткова радіотрансляційна точка проводового радіомовлення (додаткова радіоточка) - радіоточка, на яку звукове мовлення подається від основної радіоточки без обмежувача;

зациклення трафіку - навмисна помилка маршрутизації, яка призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку;

згода споживача - волевиявлення, виражене споживачем 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);

з'єднання - установлення зв'язку між кінцевими обладнаннями абонентів для обміну інформацією;

ідентифікаційна телекомунікаційна картка (далі - ідентифікаційна картка) - засіб, який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання абонента в телекомунікаційній мережі (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо);

кодування - використання кодувальних пристроїв та/або програмного забезпечення для обмеження вільного доступу абонентів до перегляду телепрограм таким чином, щоб прийом сигналу став неможливим без декодувального пристрою;

контент-послуга - інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, в тому числі за кодом послуги 900, що надається операторами телекомунікацій або операторами, провайдерами з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій та оплачується, зокрема шляхом списання коштів з особового рахунка абонента, споживачем операторові, провайдерові, до мереж та/або технічних засобів якого підключене кінцеве обладнання абонента;

мережа телерадіомовлення - сукупність технічних засобів, призначених для забезпечення передачі та трансляції телерадіопрограм;

мережевий ідентифікатор споживача - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню абонента та/або споживачеві в телекомунікаційній мережі чи Інтернеті;

надання послуг на умовах наступної оплати - можливість споживача отримувати послуги з перенесенням їх оплати на певний строк відповідно до договору;

непродуктивний трафік - спрямування на телекомунікаційну мережу оператора п'яти і більше викликів на хвилину, які мають нульову тривалість та не закінчуються наданням телекомунікаційних послуг, що призводить до непродуктивного використання каналної ємності та негативно впливає на якісні показники обслуговування трафіку;

несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж - дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосової телефонії; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; хибного або помилкового автовідповідача; зациклення трафіку; відмови в обслуговуванні;

повідомлення споживача - повідомлення, що надсилається споживачеві у будь-якій формі;

послуга з доступу до Інтернету - забезпечення можливості з'єднання кінцевого обладнання споживача з Інтернетом;

послуга з передачі даних - обмін даними між кінцевими обладнаннями абонентів з використанням телекомунікаційних мереж;

припинення надання послуг (послуги) - остаточне припинення оператором, провайдером надання споживачеві однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору або зміни умов договору, а також у випадках, передбачених Законом України “Про телекомунікації” та цими Правилами;

пошкодження телекомунікаційної мережі - втрата можливості функціонування елементів телекомунікаційної мережі, що унеможливує надання споживачеві послуг або знижує до неприпустимих значень їх якість;

пункт колективного користування - приміщення, де споживачам надаються послуги з використанням розміщених у ньому засобів зв'язку (кінцевого обладнання) оператора, провайдера та/або кінцевого обладнання споживачів (автоматизований переговорний пункт, відділення зв'язку, Інтернет-пункт тощо);

сеанс зв'язку - процес надання та отримання послуги з моменту встановлення з'єднання до його завершення;

скорочення переліку послуг - зупинення надання оператором, провайдером послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених Законом України “Про телекомунікації” та цими Правилами, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання абонентів;

спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) абонента, оператора, провайдера умисно та/або масово надсилаються на їх адреси електронної пошти або кінцеве обладнання, крім повідомлень оператора, провайдера щодо надання телекомунікаційних послуг або органів державної влади у випадках, передбачених законодавством;

спарена схема включення кінцевого обладнання абонентів - спосіб включення кінцевого обладнання двох абонентів з двома різними абонентськими номерами в одну абонентську лінію, при якому з'єднання можливе тільки по черзі для кожного з них;

тарифна одиниця (одиниця тарифікації) послуги - одиниця обсягу послуги (тривалість часу (секунда, хвилина), обсяг даних (кілобайт, мегабайт), кількість повідомлень, сеансів зв'язку), за якою здійснюється тарифікація;

тарифний план - сукупність пропозицій, запропонованих споживачеві оператором, провайдером, щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг;

телефонізоване приміщення - житловий будинок, квартира, приміщення, де встановлено кінцеве обладнання абонента, підключене до місцевої телефонної мережі відповідно до договору;

трансляція (телерадіотрансляція) - передача за допомогою наземних передавачів, кабельного телебачення або супутників будь-якого типу в кодованому або відкритому форматі теле- чи радіопрограм, що приймаються населенням;

члени сім'ї абонента - особи, які зареєстровані і проживають разом з абонентом в одному житловому приміщенні;

якість послуги - сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначають її здатність задовольнити потреби споживача і характеризуються встановленими показниками;

Оператор - ТОВ "НПК "ХОУМ-НЕТ", яке володіє власною Мережею та обслуговує її.

Абонент - фізична особа, що уклала з Оператором Договір.

Послуга - телекомунікаційна послуга з доступу до мережі Інтернет (за технологією Fiber, ADSL), яка надається Оператором Абонентам 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) - сайт Оператора в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <http://homenet.ua>

Мережа Оператора - сукупність майна і споруд зв'язку Оператора, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

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

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

Сторона - Оператор або Абонент в залежності від контексту.

Сторони - Оператор та Абонент.

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

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

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

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

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

Точка демаркації - точка розмежування відповідальності Оператора і Абонента при наданні Послуг, якою є порт на телекомунікаційному обладнанні Оператора.

Розрахунковий період - період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, на початку якого здійснюється списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента в розмірі всіх Щомісячних платежів, передбачених обраним(и) Абонентом Тарифним(и) планом(нами) за всі замовлені та активовані Послуги, що мають надаватись протягом такого календарного місяця. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця. Якщо перший/останній Розрахунковий період надання замовлених Абонентом та активованих Послуг не збігається з повним календарним місяцем, його тривалість визначається за правилами, встановленими цим Договором або умовами Тарифних планів.

1. Загальні положення

1.1. Цей Договір розроблений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України "Про телекомунікації" від 18.11.2003р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 р. № 295 зі змінами та доповненнями, Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації №624 від 29.11.201 року зі змінами та доповненнями, Цивільного кодексу України, Закону України "Про захист прав споживачів", інших актів законодавства.

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

1.3. Договір вважається погодженим та укладеним Абонентом шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених Оператором умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті, та/або 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. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.

1.6. Умови Договору визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Оператора. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п.7.2 цього Договору, протягом 7(семи) календарних дні з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний

строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.

1.6.1. 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.

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

1.8. Обов'язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.

1.9. 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 18.11.2003 р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 р. №295, 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 Оператора та його технічним представникам в Приміщення Абонента для виконання Оператором 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 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.

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

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

2.1.6. 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 Оператора про відсутність Послуг, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі Оператора або збою обладнання Оператора.

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 Оператору отримане обладнання протягом 5 (п'яти) календарних дні з дня припинення дії Договору, або відшкодувати його вартість у випадку втрати 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 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 устаткування Оператора, 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 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. 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.

2.2. Абонент має право:

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

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

2.2.3. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Оператором, відповідно до умов Тарифних планів.

2.2.4. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

- 2.2.5.** Письмово повідомляти Оператора про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.
- 2.2.6.** Відмовитися від подальшого користування Послугами Оператора 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.** Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.
- 2.3.2.** Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.
- 2.3.3.** Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів телекомунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.
- 2.3.4.** Брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет.
- 2.3.5.** Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.
- 2.3.6.** Встановлювати обладнання та використовувати Послуги в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності.
- 2.3.7.** Здійснювати несанкціонований доступу до Послуг.
- 2.3.8.** Відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства.
- 2.3.9.** Використовувати Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та 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 багаточисельне надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти, ICQта 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.

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

2.3.14. Фальсифікувати свою IPадресу, адреси, що використовується в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет.

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

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

2.4. Оператор зобов'язаний:

2.4.1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно з затвердженими НКРЗ та ЦОВЗ граничними нормативними рівнями показників якості. 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 Оператора 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 ліцензії Оператора на право обслуговування Мережі Оператора, режим роботи підприємства Оператора, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Оператором), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

2.4.4. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Оператора та/або пошкодження Мережі Оператора протягом 5 робочих днів моменту отримання повідомлення від Абонента про відсутність Послуг, або повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо відновлювальні роботи неможливо провести протягом 5 робочих днів.

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

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

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

2.5. Оператор має право:

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

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 Оператора 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 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.

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 Оператора 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 Оператором, 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 буде надано ним Оператору при укладенні та виконанні Договору.

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

3. Тарифні плани та порядок розрахунків

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. Тарифні плани та тарифи на будь-які Послуги та Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Оператором за умови повідомлення Абонентів шляхом розміщення інформації на Сайті Оператора 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, платіжних Інтернет систем та іншими вказаними Оператором способами.

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

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

3.7. 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 у п. 2.4.4 цього Договору.

3.8. Стягнення Оператором з Абонента плати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента.

3.9. 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.

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

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

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

3.13. 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 містить паспортні дані та підпис Абонента, направленим або поданим особисто Оператору 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 Оператора (адреси наведені на Сайті Оператора) після спливу зазначеного вище строку особисто Абоненту, за умови пред'явлення ним свого паспорта, або належним чином уповноваженому представнику Абонента, за умови пред'явлення ним нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів.

3.14. 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,

Оператор має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості. компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

3.15. 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.

3.16. У випадку збільшення Щомісячних платежів в межах затверджених Оператором та обраних Абонентом Тарифних планів, Оператор не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Оператора 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(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні), або не змінив Тарифний план, із збільшенням якого він незгодний, 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.

3.17. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку встановлюються не менше, ніж 64 кбіт/с, та вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

4. Припинення/призупинення надання Послуг Оператором

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

4.2. Оператор 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 Оператором Планових робіт;

4.2.5. у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Оператора;

4.2.6. 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;

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

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

4.3. Призупинення Оператором 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. Оператор також 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. Письмове 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.

4.5. Оператор 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. у випадку невиконання Абонентом здійснення платежів за користування послугою строком у 3 (три) календарних місяці. В даному випадку, Оператор припиняє надання послуг, а Абонент зобов'язаний повернути Оператору надане у користування обладнання для надання телекомунікаційних послуг. У випадку бажання Абонента повторно підключити надання послуги – вартість складатиме 500 (п'ятсот) грн., при чому діючі на той момент акції та знижки по підключенню – не розповсюджуються.

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

4.6. Припинення Оператором 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 Оператором після відповідного поповнення Абонентом свого Особового рахунку. DR4K906341 Прг.друку і формуляри по VINNSERVPOST — 02

5.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Оператор 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 р. № 295.

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

5.3. Оператор не несе відповідальності:

5.3.1. за прямі 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, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Оператору, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором для надання Послуг за Договором;

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

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

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 Оператора;

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

5.3.8. за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.

5.4. Відсутність у Оператора технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Оператору 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 р. № 295.

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

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 Оператором Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;

7.2.2. Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Оператора за умови, що кошти на Особовому рахунку Абонента відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити

Оператора письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору.

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

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

7.3.2. У разі якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуг 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.

7.3.3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.2.3 цього Договору. 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 неусуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.

7.3.4. 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.

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, Оператор повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Оператора, у Особистому кабінеті Абонента тощо.

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

8. Інші умови

8.1. 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, повинен її розглянути і у 30денний 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, 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.

8.2. Суперечності між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

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

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

8.5. Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень) до НКРЗ та Державної інспекції зв'язку.

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

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

8.8. 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.

8.9. 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).

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

8.11. 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:

8.11.1. Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

8.11.2. Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Оператора;

8.11.3. Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання телекомунікаційних послуг, додаткових послуг Оператора;

8.11.4. Проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Оператором;

8.11.5. Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

8.12. Оператор забезпечує захист персональних даних Абонента у зв'язку з наданням загальнодоступних телекомунікаційних послуг та які отримують телекомунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі.

9. Реквізити оператора ТОВ "НПК "ХОУМНЕТ"

Р\р 26000060307362 в КФПГРУ "Приватбанк" МФО 331401

Свідоцтво платника ПДВ № 100228516

ІПН 364106816037

Платник податку на прибуток на загальних умовах

тел. (067)4081858, (093)1700700(call back)

Електронна пошта: office@homenet.ua, ao@homenet.ua, support@homenet.ua