



**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ ТОВ «ФРІНЕТ»  
03 березня 2020 року № 03/03/20-01

## **ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання телекомунікаційних послуг**

**Товариство з обмеженою відповідальністю «ФРІНЕТ» (надалі - Компанія),** внесене до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій відповідно до:

- рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 15.02.2007 р. № 594 (зі змінами), як Оператор телекомунікацій,  
- рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання в сфері зв'язку та інформатизації від 26.02.2019 р. № 86 як Провайдер телекомунікацій, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 (надалі - Правила), Основними вимогами до договору про надання телекомунікаційних послуг, затвердженими рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 р. № 624, зареєстрованими в Міністерстві юстиції 24 грудня 2012 р. № 2150/22462, іншими нормативно-правовими актами в сфері телекомунікацій, ст.ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, пропонує фізичним особам (надалі - Абонент) можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого розміщує (оприлюднює) даний публічний договір про наступне:

### **1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

**Публічний договір** - правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Компанією і Абонентом на умовах публічної оферти в момент акцепту Абонентом її умов (далі по тексту - Договір).

**Публічна оферта** - пропозиція Компанії, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним Договір про надання телекомунікаційних послуг на умовах, що містяться в публічній оферті.

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

**Провайдер телекомунікацій** - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій без права на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв'язку.

**Абонент** - споживач телекомунікаційних послуг (фізична особа), що отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, який передбачає підключення кінцевого обладнання, яке перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі.

**Абонентна плата** - фіксований платіж, який встановлює Компанія для Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.



**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).

**Абонентський номер** - сукупність цифрових знаків для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання абонента в телекомунікаційній мережі.

**Автоматизована система обліку спожитих послуг (надалі білінгова система)** - сукупність технічних і програмних засобів Компанії, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів тощо.

**Акцепт** - повна й безумовна згода Абонента прийняти всі умови, викладені в зазначеному Договорі шляхом підписання Заяви приєднання до договору та/або Протоколу.

**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.

**База персональних даних** - іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних.

**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).

**Зациклення трафіку** - навмисна помилка маршрутизації, яка призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку.

**Заявка Абонента** - виклик Абонентом представника Компанії для надання необхідних послуг, пов'язаних з виконанням умов Договору.

**Згода Абонента** - 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** - устанавлення зв'язку між кінцевими обладнаннями абонентів для обміну інформацією.

**Зловмисні виклики** - поодинокі, повторювані або масові з'єднання, в тому числі з телефонними номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб оператора, провайдера, а також надсилання повідомлень про проведення акцій, розіграшів, конкурсів, надання послуг, продуктів, товарів, які не замовлялися, повідомлень із пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від оператора, які неможливо зупинити і якими завдається моральна та/або матеріальна шкода споживачеві та/або операторові, провайдерові.

**Електронний код (ідентифікатор) кінцевого обладнання** - код, який присвоюється виробником технічних засобів телекомунікацій для унікальної ідентифікації кінцевого обладнання (міжнародні серійні коди IMEI, ESN, MEID тощо).

**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).



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

**IP-адреса** - унікальний (статичний чи динамічний) ідентифікатор кінцевого обладнання Абонента, який надається Компанією та однозначно ідентифікує кінцеве обладнання Абонента в мережі.

**Картка попередньо оплаченої послуги** - засіб для замовлення та попередньої оплати послуг, що дає право споживачеві на отримання визначеного переліку та/або обсягу послуг оператора, провайдера в межах визначеного активу такого засобу.

**Картка поповнення рахунка** - засіб поповнення особового рахунка абонента для оплати послуг оператора, провайдера в межах визначеного активу такого засобу.

**Кінцеве обладнання** - обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг.

**Контакт центр** – структурний підрозділ Компанії, який забезпечує надання інформаційно-консультаційних послуг у формі консультацій щодо організаційних, технічних, фінансових питань.

**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.

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

**Мессенджер-бот** - засіб обміну текстовими повідомленнями в режимі реального часу, якими можна скористатися через додатки Viber, Telegram, Facebook.

**Місце надання послуг** - конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він бажає отримувати телекомунікаційні послуги.

**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.

**Обробка персональних даних** - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.



**Онлайн-помічник** - засіб обміну текстовими повідомленнями в режимі реального часу, який знаходиться на Офіційному сайті Компанії.

**Особовий рахунок Абонента** - форма обліку індивідуальних для кожного Абонента відомостей, що відображає надходження платежів Абонента і витрачання цих коштів на оплату телекомунікаційних послуг, додаткових послуг та пакетів/сервісних послуг за цим Договором.

**Особистий кабінет** (<https://my.o3.ua>) - підсистема автоматизованої системи обліку спожитих послуг, призначена для самостійних дій Абонента, до функціоналу якої входить: поповнення Особового рахунку; активація кредиту довіри; зміни пароллю до Особистого кабінету та/або додаткової контактної інформації; скорочення переліку послуг та поновлення їх надання; замовлення додаткових послуг та пакетів; керування послугою sms інформування та інше.

**Офіційний сайт Компанії** - веб-сторінка Компанії в мережі Інтернет за посиланням: <https://www.o3.ua>.

**Перенесення абонентського номера** - телекомунікаційна послуга, що надається абоненту за його заявою, яка полягає у збереженні за абонентом наданого йому оператором телекомунікацій абонентського номера з метою використання цього номера для отримання телекомунікаційних послуг у мережі іншого оператора телекомунікацій, що надає телекомунікаційні послуги на території України (для послуг рухомого мобільного зв'язку).

**Повідомлення споживача** - повідомлення, що надсилається споживачеві у будь-якій формі.

**Послуга з доступу до Інтернет** - забезпечення можливості з'єднання кінцевого обладнання Абонента з Інтернетом.

**Послуга з передачі даних** - обмін даними між кінцевими обладнаннями абонентів з використанням телекомунікаційних мереж.

**Послуги рухомого (мобільного) зв'язку** - послуги, які надаються Оператором рухомого (мобільного) зв'язку і під час отримання яких кінцеве обладнання Абонента може вільно переміщатися в межах телекомунікаційної мережі такого оператора або його роумінг-партнера із збереженням абонентського номера або мережевого ідентифікатора споживача.

**Пошкодження телекомунікаційної мережі** - втрата можливості функціонування елементів телекомунікаційної мережі, що унеможлиблює надання споживачеві послуг або знижує до неприпустимих значень їх якість.

**Пункт закінчення телекомунікаційної мережі** - місце з'єднання телекомунікаційної мережі та кінцевого обладнання.

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

**Розрахунковий період** - проміжок часу з першого по останнє число календарного місяця.

**Система IVR** – автоматизована система попередньо записаних голосових повідомлень (голосове меню), що виконує функцію маршрутизації дзвінків всередині контакт центру Компанії, використовуючи інформацію, яка вводиться Абонентом за допомогою тонального набору.

**Скорочення переліку послуг** - зупинення надання оператором, провайдером послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених законодавством, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абонентом.

**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.

**Тарифний план** - сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Компанією, щодо вартості, умов та обсягу надання послуг.

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

**Телекомунікаційна послуга (послуга)** - продукт діяльності Компанії, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

**2.1.** Компанія надає Абоненту телекомунікаційні послуги за умов наявності технічної можливості надання таких послуг, а Абонент зобов'язується своєчасно їх оплачувати відповідно до умов цього Договору та вимог чинного законодавства України. Правила надання окремих видів телекомунікаційних послуг додатково можуть регулюватись затвердженими нормативними актами Компанії.

**2.2.** Всі умови Договору є обов'язковими для Абонента та Компанії. Перед початком отримання телекомунікаційних послуг кожний Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору. Якщо Абонент не згодний з умовами Договору, він не вправі користуватися послугами.

**2.3.** Договір про надання телекомунікаційних послуг укладається шляхом надання Згоди абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом безумовного акцепту (прийняття) відповідно до ст.ст. 205, 642 ЦК України всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника сторонами. Дійсний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному сторонами.

## **3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

**3.1.** Умови надання телекомунікаційних послуг:

3.1.1. наявність технічної можливості для надання Абоненту замовленої телекомунікаційної послуги у визначеному місці. Під технічною можливістю розуміється наявність телекомунікаційної мережі Компанії у визначеному Абонентом місці і використання для доступу до послуг належного кінцевого обладнання Абонента;

3.1.2. ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;

3.1.3. оформлення Абонентом письмової Заяви про приєднання до даного Договору та/або Протоколу із зазначенням замовленого тарифного плану (телекомунікаційної послуги);

3.1.4. внесення Абонентом на розрахунковий рахунок Компанії платежу за надання доступу (підключення) до обладнання Компанії;

3.1.5. внесення Абонентом на розрахунковий рахунок Компанії абонентної плати за повний розрахунковий період згідно з обраним тарифним планом та оплата замовлених додаткових послуг;

3.1.6. реєстрація Абонента в мережі із використанням мережевих ідентифікаторів.



**3.2.** Компанія виконує наступні технічні роботи:

3.2.1. проведення монтажно-кабельних робіт від технічних засобів Компанії до кінцевого обладнання Абонента;

3.2.2. активація порту мережевого обладнання Компанії;

3.2.3. відкриття Компанією Абоненту Особового рахунку в білінговій системі та активація послуги.

**3.3.** В приміщенні Абонента монтажно-кабельні роботи проводяться працівниками Компанії відповідно до затвердженого регламенту у попередньо погоджений з Абонентом день, як правило, за його безпосередньої присутності.

**3.4.** Після виконання п. п. 3.1, 3.2 та реєстрації Абонента в мережі розпочинається надання телекомунікаційних послуг.

**3.5.** Проведення монтажно-кабельних робіт в домоволодіннях приватного сектору проводиться відповідно до затвердженого регламенту на індивідуальних умовах, погоджених з Абонентом, за наявності технічної можливості.

**3.6.** Пошкодження кабелю на території Абонента усувається за рахунок Абонента, пошкодження кабелю за межами території Абонента усуваються за рахунок Компанії.

**3.7.** IP-адреса та MAC-адреса Абонента є основою для його ідентифікації в мережі. IP-адреса видається Абоненту Компанією, є власністю Компанії та може змінюватись без повідомлення Абонента за наявності технічної необхідності. Обов'язковим інструментом для ідентифікації Абонента є Особистий кабінет, доступ до якого надається на Офіційному сайті Компанії.

**3.8.** Компанія надає послугу з доступу до мережі Інтернет Абонентові 24 години на добу 7 днів на тиждень протягом дії Договору.

**3.9.** Компанія має право на проведення профілактичних, планових, ремонтних та інших робіт, що призведе до скорочення переліку послуг чи припинення їх надання. Інформація про проведення таких робіт, а також строки поновлення надання послуг розміщується (оприлюднюється) на Офіційному сайті Компанії не менше ніж за десять робочих днів до початку їх проведення.

**3.10.** Компанія забезпечує Абоненту мінімальний рівень швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку не менше, ніж 2 Мбіт/с, що відповідає показникам якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, затверджених наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 р. № 803 «Про затвердження показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів». Вимірювання швидкості передавання та приймання даних здійснюється відповідно до ДСТУ ETSI EG 202057-4:2015 (ETSI EG 202057-4:2008IDT). Розраховані максимальні швидкості передавання та приймання даних для послуг рухомого (мобільного) зв'язку встановлюються безпосередньо Оператором телекомунікацій.

**3.11.** Порядок замовлення, отримання, надання та скорочення переліку послуг, їх перелік визначається Тарифними планами та/або Регламентами надання послуг, що затверджуються наказами Компанії та розміщуються (оприлюднюються) на Офіційному сайті Компанії не менше ніж за 10 (десять) днів до введення їх в дію.

**3.12.** Абонент доручає Компанії, а Компанія зобов'язана вести облік обсягу та вартості наданих телекомунікаційних послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг (білінговою системою). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які будуть надані ним Компанії при укладенні та виконанні Договору.

**3.13.** При замовленні телекомунікаційних послуг Компанія відкриває Абоненту персональний Особовий рахунок, номер якого унікальний. На Особовому рахунку



Абонента обліковуюються обсяги наданих Компанією телекомунікаційних послуг, а також всі платежі Абонента. Особовий рахунок є єдиним джерелом інформації про об'єм спожитих та оплачених Абонентом телекомунікаційних послуг під час тарифікації і вирішенні спірних питань. Абоненту надається доступ до Особового рахунку через Особистий кабінет.

**3.14.** Замовлення, зміна умов надання та скорочення переліку послуг (тарифних планів) можуть здійснюватися дистанційно, через особистий кабінет Абонента, та/або за допомогою інших засобів зв'язку при належній ідентифікації (персональних даних) Абонента.

**3.15.** Компанія скорочує надання телекомунікаційних послуг без попереднього попередження, при нульовому або від'ємному балансі Особового рахунку Абонента.

**3.16.** Компанія має право припинити доступ Абонента до телекомунікаційних послуг, скоротити перелік телекомунікаційних послуг, а також відключення кінцевого обладнання Абонента від телекомунікаційної мережі у випадку, якщо Абонент безпосередньо брав участь або кінцеве обладнання (бездротовий адаптер), мережеві ідентифікатори Абонента було використано у діях, які Компанія обґрунтовано вважає такими, що порушують правила й норми користування телекомунікаційними послугами, викладені в дійсному Договорі, або такими, що порушують вимоги Закону України «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295 та вимоги чинного законодавства України.

**3.17.** При виникненні технічних проблем, які ускладнюють або перешкоджають наданню Компанією телекомунікаційних послуг Абоненту, якщо ці проблеми були пов'язані із проблемами в роботі або виходом з ладу обладнання Компанії, Компанія в розумний строк здійснює заходи щодо усунення зазначених проблем і відновлення надання телекомунікаційних послуг.

**3.18.** Абонент має право на тимчасове безоплатне скорочення переліку послуг на строк, зазначений у заяві, але не більше як на один рік. Абонент може тимчасово призупинити надання телекомунікаційних послуг самостійно через Особистий кабінет або шляхом звернення за допомогою засобів зв'язку (за умови належної ідентифікації персональних даних), або на підставі письмової заяви.

**3.19.** Абонент має право застосовувати власні засоби обліку обсягу отримання послуг виключно за умови належного попереднього письмового повідомлення Компанії щодо реалізації такого свого права та у випадку наявності належних сертифікатів, що вимагаються чинним законодавством України і відповідають технічним вимогам Компанії щодо засобів обліку.

**3.20.** Компанія усуває пошкодження власних телекомунікаційних мереж та технічних засобів телекомунікацій протягом однієї доби з моменту зафіксованого звернення Абонента про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення).

**3.21.** Кінцеве та/або інше обладнання Абонента, яке підключається до телекомунікаційної мережі загального користування, 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 загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинне бути погоджене з Адміністрацією



Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації в порядку, встановленому відповідно до законодавства.

**3.22.** У разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації телекомунікаційних мереж, Компанія може тимчасово обмежувати роботу телекомунікаційних мереж відповідно до вимог, встановлених законодавством.

**3.23.** Скорочення переліку послуг, відновлення надання послуг (окремих видів) здійснюється за наступних умов:

3.23.1. за заявою споживача та/або відповідно до п. 3.14 цього Договору;

3.23.2. у зв'язку із заборгованістю з оплати послуг, а також закінчення коштів за передплачені послуги;

3.23.3. досягнення граничної суми коштів, визначеної Договором;

3.23.4. у зв'язку з перенесенням абонентського номера абонента до мережі іншого Оператора телекомунікацій;

3.23.5. у зв'язку з проведенням профілактичних, ремонтних чи інших робіт, виконання яких унеможливорює надання послуг;

3.23.6. у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

3.23.7. порушення вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання з боку Абонента;

3.23.8. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж чи технічних засобів;

3.23.9. встановлення факту розсилання споживачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів;

3.23.10. у зв'язку із DDoS, DoS-атаками третіх осіб, направлених на кінцеве обладнання Абонента;

3.23.11. скорочення переліку послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього.

**3.24.** У разі скорочення переліку послуг відповідно до п. п. 3.23.1 – 3.23.3, 3.23.5-3.23.6 Абоненту надається можливість доступу до служб екстреної допомоги (для послуг мобільного зв'язку).

**3.25.** Після погашення Абонентом заборгованості з оплати послуг, надання яких скорочено, Компанія протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.

**3.26.** За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі.

**3.27.** Абонентна плата не нараховується у випадку скорочення переліку послуг за п.п. 3.23.5, 3.23.6.

**3.28.** За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

**3.29.** Компанія вправі відмовити Абонентові в укладенні договору в наступних випадках:

3.29.1. відсутність технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі у визначених Абонентом місцях;

3.29.2. наявність заборгованості Абонента перед Компанією за надані послуги;

3.29.3. невідповідність кінцевого обладнання абонента вимогам, встановленим п. 3.21;

3.29.4. ненадання необхідних для укладення Договору документів;

3.29.5. вік Абонента менше 18 років.

**3.30.** У разі відмови в укладенні Договору Компанія повідомляє про це споживача із зазначенням причин відмови, зокрема: в усній формі - під час замовлення послуги, в





письмовій формі - на письмове звернення споживача протягом не більш як 20 календарних днів.

## **4. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ КОМПАНІЇ**

### **4.1. Компанія має право:**

4.1.1. вносити зміни і доповнення до умов Договору, повідомлення про такі зміни і доповнення розміщуються (оприлюднюються) на Офіційному сайті Компанії, в Центрах обслуговування абонентів Компанії та/або в засобах масової інформації не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до їх введення в дію;

4.1.2. самостійно визначати перелік тарифних планів (послуг), що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг. Якщо Абонент по закінченню 10 (десяти) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) змін на Офіційному сайті Компанії продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Компанія вправі вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями;

4.1.3. скорочувати перелік або припиняти надання телекомунікаційних послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі телекомунікацій;

4.1.4. не підключати або відключати підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;

4.1.5. проводити планові та/або позапланові роботи з технічного обслуговування з повним або частковим обмеженням у наданні телекомунікаційних послуг, з метою ремонту устаткування і ліній зв'язку, технічного обслуговування устаткування і його модернізації, з попереднім повідомленням Абонента шляхом розміщення інформації про запланований строк і тривалість перерви на Офіційному сайті Компанії;

4.1.6. створювати та зберігати архіви з інформацією, що отримується в процесі користування Абонентом телекомунікаційними послугами й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, за вимогами уповноважених державних установ, а також для нормального функціонування телекомунікаційних послуг або захисту Компанії та інших Абонентів, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому законодавству. Вчинення таких дій стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Абонента;

4.1.7. на підставі даних Автоматизованої системи обліку спожитих телекомунікаційних послуг згідно з діючими тарифами проводити списання коштів з Особового рахунку Абонента;

4.1.8. якщо Компанія 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 – Компанія має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це не менш, ніж за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема: письмово, засобами електронної пошти, тощо;



- 4.1.9. відключення на підставі рішення суду кінцевого обладнання, якщо воно використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки;
- 4.1.10. складати акти про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг;
- 4.1.11. інші права, передбачені законодавством України.
- 4.2. Компанія зобов'язана:**
- 4.2.1. інформувати Абонента про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента);
- 4.2.2. попереджувати Абонентів про можливе скорочення переліку телекомунікаційних послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг чи відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та вимогами законодавства;
- 4.2.3. вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність;
- 4.2.4. надавати послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, Договору, умов надання послуг з додержанням вимог Правил та інших актів законодавства;
- 4.2.5. забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасність інформування Абонента про їх зміну;
- 4.2.6. надавати телекомунікаційні послуги в строки, передбачені Договором та законодавством;
- 4.2.7. забезпечувати на замовлення Абонента з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування (для послуг мобільного зв'язку);
- 4.2.8. направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, виконання інших робіт;
- 4.2.9. вживати відповідно до законодавства заходи з забезпечення конфіденційності інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв;
- 4.2.10. здійснювати через засоби масової інформації, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на Офіційному сайті Компанії, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування споживачів про:
- впровадження нових послуг та впровадження тарифів на послуги;
  - виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;
  - скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби;
- 4.2.11. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

## **5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

**5.1. Абонент має право на:**

- 5.1.1. дострокове розірвання Договору (крім перенесення абонентського номера) на письмову вимогу за умови попередження Абонентом Компанію не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів;



5.1.2. несплату абонентної плати за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку послуг у разі порушення оператором, провайдером граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини споживачів, з дати реєстрації оператором, провайдером відповідної заяви (усної чи письмової);

5.1.3. своєчасне отримання замовлених телекомунікаційних послуг встановленої якості;

5.1.4. отримання інформації про зміну умов надання послуги і тарифів на її надання, зміну переліку послуг (пакетів послуг), скорочення переліку послуг або припинення їх надання у порядку, встановленому цими Договором та законодавством;

5.1.5. вільний вибір виду та кількості послуг, безоплатне отримання вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг, а також отримання відомостей щодо наданих послуг;

5.1.6. обмеження Компанією доступу Абонента до окремих видів телекомунікаційних послуг на підставі його письмової заяви та при наявності технічної можливості Компанії у встановленому законодавством порядку;

5.1.7. безоплатне отримання від Компанії рахунків за отримані послуги (у разі подання письмової заяви про виставлення таких рахунків);

5.1.8. повернення Компанією невикористаної частки коштів у разі відмови від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг у випадках і в порядку, визначених законодавством;

5.1.9. відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому Договором;

5.1.10. відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання Компанією обов'язків, передбачених Договором або законодавством, оскарження неправомірних дій Компанії згідно із законодавством;

5.1.11. безоплатне вилучення (повністю або частково), за письмової заявою Абонента, відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Компанії;

5.1.12. інші права, що не суперечать законодавству.

## **5.2. Абонент зобов'язується:**

5.2.1. дотримуватися та виконувати умови цього Договору, вимог Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, іншого законодавства в сфері телекомунікацій;

5.2.2. здійснювати оплату замовлених телекомунікаційних послуг у розмірах та в строки, встановлені Договором відповідно до законодавства;

5.2.3. надавати Компанії достовірну інформацію, необхідну для укладення Договору;

5.2.4. письмово повідомляти Компанію про зміну поштових реквізитів, контактних телефонів та інших обов'язкових реквізитів, які були вказані Абонентом в Заяві про приєднання до Договору або надані Компанії в ході виконання Договору у строк не менш ніж протягом 10 (десять) днів з моменту виникнення таких змін;

5.2.5. використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності;

5.2.6. не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

5.2.7. не допускати на комерційній основі використання кінцевого обладнання, абонентських ліній та власних мережевих ідентифікаторів для надання телекомунікаційних послуг третім особам;

5.2.8. не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати не існуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати



- підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток;
- 5.2.9. не допускати використання мережі 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;
- 5.2.10. не допускати пересилання, публікації, передавання, відтворення та розповсюдження будь-яким способом з використанням послуг програмне забезпечення, твори мистецтва та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника;
- 5.2.11. не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;
- 5.2.12. утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентську проводку в межах території відповідальності Абонента;
- 5.2.13. не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим споживачам;
- 5.2.14. повідомляти, у тому числі письмово, на запит Компанії інформацію щодо кінцевого обладнання, яке використовується для отримання телекомунікаційних послуг;
- 5.2.15. не перешкоджати виконанню Компанією робіт, пов'язаних з обстеженням кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за Заявкою Абонента;
- 5.2.16. узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Компанією кабелів та виконання підключення до послуг;
- 5.2.17. не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж;
- 5.2.18. самостійно стежити за станом свого Особового рахунку, не допускати нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку;
- 5.2.19. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

## **6. ТАРИФИ НА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**6.1.** Телекомунікаційні послуги надаються за попередньою оплатою. Абонент для отримання послуг сплачує Компанії:

6.1.1. авансовий платіж, що включає в себе оплату за наступний повний розрахунковий період вартості обраного Абонентом тарифного плану та/або замовлених додаткових послуг, вказаних у переліку послуг, що розміщується в Особистому кабінеті Абонента на Офіційному сайті Компанії. Зазначений платіж підлягає обов'язковій сплаті незалежно від того, чи фактично реалізував Абонент своє право на користування послугою;

6.1.2. всі одноразові платежі, якщо такі необхідні для активації замовлених послуг та тарифних планів (в тому числі пов'язаних із повним погашенням заборгованості за попередні розрахункові періоди).

**6.2.** Розрахунки за телекомунікаційні послуги за цим Договором здійснюються Компанією першого числа кожного календарного місяця відповідно до чинних



тарифів Компанії у поточному розрахунковому періоді шляхом списання коштів з Особового рахунку Абонента, у розмірі, згідно із п.6.1. Договору.

**6.3.** Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок Абонента здійснюється Компанією на підставі проведених оплат Абонентом у формі безготівкових платежів в національній валюті на розрахунковий рахунок Компанії через банківські установи, платіжні термінали або з використанням інших платіжних засобів та платіжних систем (кредитних карток, та ін.), що представлені на Офіційному сайті Компанії. Датою оплати вважається дата зарахування коштів на розрахунковий рахунок Компанії, якщо способом оплати не передбачено інше.

**6.4.** Компанія тимчасово скорочує надання послуг у випадку утворення нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку Абонента до моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента (погашення заборгованості та внесення абонентної плати за поточний розрахунковий період).

**6.5.** При тимчасовому скороченні надання послуг Компанією, у випадку передбаченому п.6.4. цього Договору, Абонент не звільняється від оплати телекомунікаційних послуг Компанії в повному обсязі згідно із обраним Абонентом тарифним планом та/або замовленими додатковими послугами за повний розрахунковий період в якому відбулося тимчасове скорочення надання послуг. У випадку, якщо до початку наступного розрахункового періоду Абонент не здійснить належного поповнення Особового рахунку та не здійснить дій, передбачених п.3.18. Договору, така дія Абонента вважається згодою на нарахування оплати за резервування порту телекомунікаційного обладнання відповідно до чинних тарифів Компанії. Компанія і Абонент визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

**6.6.** Припинення надання послуг та/або розірвання Договору не звільняє Абонента від оплати вже отриманих послуг та погашення заборгованості перед Компанією.

**6.7.** Відновлення надання послуг у випадках, зазначених в п. п. 6.4., 6.5. Договору, здійснюється Компанією протягом однієї години, а у разі відсутності можливості, в строк, що не перевищує 2 (двох) робочих днів з моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента згідно із вимогами п.6.1. Договору.

**6.8.** Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів.

**6.9.** Абоненти контролюють стан Особового рахунку шляхом відвідування Особистого кабінету на Офіційному сайті Компанії та/або за допомогою голосового меню в системі IVR, онлайн-помічника, месенджер-ботів, звернення до контакт центру.

**6.10.** Абонент має право змінити обраний тарифний план. Зміна тарифного плану здійснюється самостійно Абонентом в Особистому кабінеті або шляхом звернення телефоном до контакт центру (за умови належної ідентифікації персональних даних) або на підставі письмової заяви Абонента.

**6.11.** Компанія має право вносити зміни в діючі тарифи та/або тарифні плани, які розміщує (оприлюднює) на Офіційному сайті Компанії та/або засобах масової інформації не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження.

**6.12.** У випадку припинення дії Договору, якщо на Особовому рахунку Абонента залишилися невикористані кошти, Компанія на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента, повертає залишок коштів протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання заяви.

**6.13.** Повернення Абоненту коштів у разі ненадання послуг, відмови від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг, надання послуг неналежної якості, або надання послуг, які Абонент не замовляв та в інших випадках, визначених



законодавством здійснюється на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

**7.1.** Оператор та Абонент несуть відповідальність за порушення умов цього Договору відповідно до цього Договору і норм чинного законодавства України.

**7.2.** У випадку несвоєчасної оплати замовлених телекомунікаційних послуг Компанія має право вживати до Абонента такі заходи:

7.2.1. нараховувати пеню за кожний день порушення строку оплати, яка обчислюється від вартості неоплачених послуг у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня;

7.2.2. скорочувати перелік телекомунікаційних послуг, відповідно до п.6.4. Договору.

**7.3.** У випадку використання Абонентом на комерційній основі свого кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам Компанія має право:

7.3.1. нараховувати штраф у розмірі 1 000,00 (одна тисяча) гривень за кожен такий випадок;

7.3.2. скорочувати перелік телекомунікаційних послуг, письмово попередивши про це Абонента.

**7.4.** У випадку несанкціонованої зміни Абонентом власних мережевих реквізитів Компанія має право:

7.4.1. нараховувати штраф у розмірі 500,00 (п'ятсот) гривень за кожен такий випадок;

7.4.2. скорочувати перелік телекомунікаційних послуг, письмово попередивши про це Абонента.

**7.5.** Сплата Абонентом пені, штрафу та правомірне скорочення Компанією переліку телекомунікаційних послуг не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому телекомунікаційні послуги.

**7.6.** У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, усі витрати Компанії на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі не отриманий прибуток) покладаються на Абонента.

**7.7.** Компанія несе перед Абонентом за ненадання або неналежне надання телекомунікаційних послуг відповідальність у відповідності до вимог чинного законодавства.

**7.8.** Компанія не несе відповідальності перед Абонентом за ненадання або неналежне надання послуг у разі:

7.8.1. використання Абонентом кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Компанії, або порушення вимог інструкції виробника з використання кінцевого обладнання;

7.8.2. несанкціонованого втручання у роботу телекомунікаційних мереж, пошкодження лінії зв'язку або абонентської проводки, викрадення або пошкодження зловмисниками телекомунікаційного обладнання;

7.8.3. вини Абонента в інших випадках, встановлених законом.

**7.9.** Компанія не несе відповідальність перед третіми особами у разі виникнення у таких осіб претензій або позовних вимог, пов'язаних із нанесенням їм будь-яких втрат або збитків Абонентом, внаслідок використання Абонентом послуг Компанії чи неможливості їх використання. Абонент несе відповідальність перед третіми особами у разі виникнення у таких осіб претензій або позовних вимог, пов'язаних із нанесенням їм шкоди Абонентом, здійсненої за допомогою використання Абонентом послуг Компанії.



**7.10.** Відповідальність і ризику, пов'язані із використанням інформаційних ресурсів мережі Інтернет, несе Абонент. Компанія не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються або надаються через мережу Інтернет та не несе за це відповідальності:

7.10.1. за будь-які витрати або збитки, які прямо або опосередковано зазнав Абонент внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет;

7.10.2. за втрати і збитки, що виникли через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів Абонента;

7.10.3. за збиток, нанесений Абонентові в результаті дії програмних продуктів, отриманих Абонентом за допомогою послуги;

7.10.4. за прямий або непрямий збиток, заподіяний Абонентові в результаті використання або неможливості використання послуги;

7.10.5. за якість послуги - у випадках використання Абонентом несертифікованого устаткування, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Абонентом програмного забезпечення і устаткування.

**7.11.** Оскільки Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, Компанія не несе відповідальності за нормальне функціонування і доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Компанія не несе відповідальності за затримки, перебої або погіршення якості при наданні послуги, які виникають з причин, що знаходяться поза сферою контролю Компанії, зокрема пошкодження задіяних в наданні послуги обладнання та комунікацій, недоступність серверів, що знаходяться не під адмініструванням Компанії, обмеження швидкості адміністраторами серверів, що не є власністю Компанії і таке інше.

**7.12.** Відсутність технічної можливості для надання телекомунікаційних послуг не є підставою для подання Абонентом Компанії будь-яких претензій та позовів.

**7.13.** Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки порушення ним норм законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності.

**7.14.** Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов тарифних планів.

**7.15.** Жодна із сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено невідворотними діями за 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 перевороти, 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.

**7.16.** У разі порушення Абонентом обов'язків, передбачених п. п. 5.2.5 – 5.2.8, 5.2.11, 5.2.13, 5.2.17 представниками Компанії за участі Абонента складається акт про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг. У разі відмови Абонента від підписання акта, він підписується не менш як двома представниками Компанії.



## 8. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ АБОНЕНТІВ ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК

**8.1.** Компанія проводить прийом Абонентів з питань надання телекомунікаційних послуг.

**8.2.** Абонент має право подавати Компанії клопотання, скарги, претензії (далі - звернення) з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг. Звернення направляються Абонентом в усному або у письмовому вигляді (в тому числі – електронні звернення) за телефоном, на електронну адресу або на поштові адреси ЦОА й підлягають реєстрації у встановленому порядку.

**8.3.** Звернення, пов'язані з ненаданням, несвоєчасним або неякісним наданням послуг, приймаються протягом 6 (шести) місяців з моменту виникнення підстав для звернення. Звернення, пред'явлені після закінчення зазначених строків, Компанією не розглядаються. Звернення Абонентів розглядаються Компанією у встановлений законодавством строк.

**8.4.** Даний Договір, додатки до Договору регулюються законодавством України. Всі спори та суперечки між Абонентами та Компанією, у разі неможливості досудового врегулювання шляхом проведення переговорів, подаватимуться на розгляд судових органів України за встановленою підвідомчістю та підсудністю відповідно до діючого процесуального законодавства України.

## 9. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ

**9.1.** Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів шляхом його розміщення (оприлюднення):

9.1.1. на Офіційному сайті Компанії: [www.o3.ua](http://www.o3.ua) (постійно доступний для ознайомлення);

9.1.2. у Центрах обслуговування абонентів Компанії.

**9.2.** Цей Договір діє протягом 365 календарних днів. Договір набуває чинності з моменту виконання Абонентом вимог п. 2.3. Договору.

**9.3.** Після настання дати припинення Договору, зазначеної у п. 9.2. строк дії Договору продовжується на кожен наступний календарний рік, якщо жодна з сторін за 7 (сім) календарних днів до настання цієї дати або дати, зазначеної у повідомленні (заяві), не повідомить письмово іншу сторону про своє бажання припинити дію Договору.

**9.4.** В ході його виконання в даний Договір можуть вноситися з ініціативи Компанії зміни та доповнення, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення (публікації) таких змін не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до їх введення в дію:

9.4.1. на Офіційному сайті Компанії: [www.o3.ua](http://www.o3.ua);

9.4.2. у Центрах обслуговування абонентів Компанії.

**9.5.** При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг, письмово повідомивши про це Компанію. Якщо Абонент по закінченню 10 (десяти) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) на Офіційному сайті Компанії продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Компанія вправі вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями. Компанія і Абонент визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

**9.6.** Припинення (розірвання) Договору можливе з ініціативи Компанії у випадку виникнення обставин, що унеможливають надання послуг, в тому числі – обставин, що призвели до відсутності технічної можливості надання послуг, зафіксованого порушення (у тому числі – актом, згідно з п. 7.16 Договору) Абонентом будь-якого





без виключення зобов'язань згідно з п.п. 5.2.1.-5.2.11, 5.2.13, 5.2.16, 5.2.17, 10.7 шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту за адресою, вказаною у Заяві про приєднання до Договору, за 7 (сім) календарних днів до дати припинення (розірвання).

**9.7.** Припинення дії (розірвання) Договору можливе за ініціативи Абонента на підставі письмового звернення, наданого Абонентом до Центру обслуговування абонентів Компанії у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання Компанією заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві. У випадках, передбачених цим Договором, Абонент зобов'язаний у визначений строк також сплатити Компанії фактично понесені ним витрати за надані послуги.

**9.8.** Якщо одне або декілька положень даного Договору будуть визнані судом, який має відповідні повноваження, незаконними, недійсними або неможливими до застосування, то такі положення ніяким чином не впливають на законність, дійсність та можливість застосування всіх та будь-яких інших положень даного Договору і тоді Договір повинен вважатися дійсним, як ніби такі незаконні, недійсні або неможливі до застосування положення ніколи не існували. При цьому сторони погоджуються докласти максимальних зусиль, та в дусі доброї волі здійснити необхідні зміни до Договору, щоб відобразити початкові наміри сторін цього Договору.

## **10. ІНШІ УМОВИ**

**10.1.** Якщо в цьому Договорі не передбачено інше, будь-яке повідомлення або документ, які передаються однією стороною іншій згідно з цим Договором, повинні передаватися на адреси, зазначені в цьому Договорі, або Заяві про приєднання до Договору, і вважаються прийнятими у випадку відправлення поштою, коли воно доставлено на вказану адресу, або через 5 (п'ять) календарних днів після його відправки поштою з оплаченою доставкою в конверті, на вказану адресу.

**10.2.** Повідомлення або документ, які передаються Компанії, вступають в силу лише після їх отримання Компанією, та виключно у випадку, якщо вони безпосередньо адресовані до відповідного підрозділу Компанії, які зазначені у розділі 11 цього Договору.

**10.3.** При укладенні даного Договору на виконання вимог частини 2 ст. 12 Закону України «Про захист персональних даних» Абонент, як суб'єкт персональних даних, дає свій добровільний та однозначний дозвіл на вчинення Компанією, як володільцем бази персональних даних «Абоненти», в тому числі працівниками Компанії, відповідно до їхніх професійних чи службових, або трудових обов'язків, всіх дій, які відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» є обробкою його персональних даних у відповідності до сформульованої мети їх обробки.

**10.4.** Метою обробки наданих Абонентом даних є забезпечення реалізації адміністративно-правових, цивільно-правових, податкових відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту, відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

**10.5.** Персональні дані Абонента не використовуються Компанією для оприлюднення у телефонних довідниках, у тому числі їх електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб.

**10.6.** Для досягнення зазначеної мети обробки до бази персональних даних «Абоненти» можуть бути включені персональні дані Абонента: П.І.Б., дата народження, паспортні дані, ідентифікаційний номер, контактні ідентифікаційні дані (контактні телефони, адреси засобів електронного зв'язку), адреса реєстрації місця проживання, адреса фактичного проживання, адреса надання телекомунікаційних послуг, реквізити банку в якому відкрито рахунок і номер банківського рахунку;



фіксацію та зберігання розмов та зображень (фото, відео), з'єднань в мережі Інтернет, мережеві ідентифікатори кінцевого обладнання.

**10.7.** Видалення персональних даних за зверненням Абонента є підставою для припинення дії Договору. В цьому випадку Договір припиняється з дати, зазначеної в повідомленні Компанії.

**10.8.** Абонент надає згоду Компанії на передачу (поширення) його персональних даних, що включені до бази персональних даних «Абоненти», виключно з метою із забезпечення зазначеної мети обробки, отримання телекомунікаційних послуг та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги.

**10.9.** Доступ до персональних даних Абонента, що включені до бази персональних даних «Абоненти», третіх осіб дозволяється у випадках та порядку, передбаченому законодавством України. При укладенні цього Договору Абонент надає право Компанії на визначення порядку доступу третіх осіб до його персональних даних, що включені до бази персональних даних «Абоненти».

**10.10.** Абонент не вимагає здійснення повідомлення про передачу своїх персональних даних, що включені до бази персональних даних «Абоненти», якщо така передача (поширення) відбувається виключно із забезпеченням зазначеної мети обробки, забезпечення отримання телекомунікаційних послуг та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги.

**10.11.** Абонент погоджується з тим, що надає згоду Компанії на здійснення розсилання йому електронних повідомлень у будь-якому вигляді стосовно надання телекомунікаційних послуг, в тому числі щодо заборгованості, акцій, пропозицій та іншого.

## **11. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ КОМПАНІЇ:**

**11.1.** Товариство з обмеженою відповідальністю «ФРІНЕТ»

Юридична адреса: 02068, м. Київ, вул. Драгоманова, 17, оф.268

Код ЄДРПОУ 24592293, ІВАН № UA113003460000026004011820101

в ПАТ «АЛЬФА-БАНК», МФО 300346,

Свідоцтво платника ПДВ № 38844984, ПІН 245922926518,

тел. (044) 538-12-38, (068) 538-12-38, (050) 538-12-38.

**11.2.** Адреси Центрив обслуговування абонентів:

- |          |                      |                                 |
|----------|----------------------|---------------------------------|
| 11.2.1.  | м. Київ,             | вул. Драгоманова, 17            |
| 11.2.2.  | м. Київ,             | вул. Закревського, 22           |
| 11.2.3.  | м. Бровари,          | вул. С. Москаленка, 25          |
| 11.2.4.  | м. Бобровиця,        | вул. Незалежності, 45           |
| 11.2.5.  | м. Житомир,          | вул. Хлібна, 27                 |
| 11.2.6.  | м. Шепетівка,        | вул. Островського, 6А           |
| 11.2.7.  | м. Старокостянтинів, | вул. Островського, 53/1 бокс 1  |
| 11.2.8.  | м. Бердичів,         | вул. Житомирська, 46/1          |
| 11.2.9.  | м. Коростишів,       | вул. Володимирська, 1           |
| 11.2.10. | сmt. Черняхів,       | вул. Володимирська, 25, офіс 14 |
| 11.2.11. | м. Львів,            | вул. Кульпарківська, 180        |
| 11.2.12. | м. Івано-Франківськ, | вул. Чорновола, 7               |
| 11.2.13. | м. Дніпро,           | вул. Запорізьке шосе, буд.38    |
| 11.2.14. | м. Кривий Ріг,       | вул. Л. Бородича, 8, офіс 311   |
| 11.2.15. | м. Славута,          | вул. Соборності, 29В            |
| 11.2.16. | м. Острог,           | вул. Східна, 35                 |

