

Публічний абонентський договір на надання телекомунікаційних послуг

м. Одеса

редакція від 01.02.2019 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Провайдер «Сетка», що є провайдером телекомунікацій відповідно до ЗУ «Про телекомунікації» (zareєстровано НКРЗІ у Реєстрі операторів і провайдерів на підставі рішення № 177 від 05 квітня 2012 р.), іменоване надалі "Провайдер", в особі директора Мирченка Сергія Володимировича, що діє на підставі Статуту, керуючись ст. ст. 633, 634 Цивільного кодексу України пропонує всім дієздатним особам, які, у разі укладення Договору, надалі іменуються «Абоненти» укласти дійсний договір шляхом приєднання до нього, для чого публікує дійсний договір (надалі «Договір»):

1. Предмет Договору.

1.1. Відповідно до Договору Абонент замовляє й оплачує, а Провайдер надає телекомунікаційну послугу, замовлену Абонентом.

1.2. Послуги відповідно до Договору можуть надаватися Провайдером та споживатися, як безпосередньо Абонентом, так і третіми особами, які постійно чи тимчасово мешкають у приміщенні (будинку), адреса якого вказана Абонентом у якості адреси надання послуг за договором.

1.3. Телекомунікаційні послуги Провайдера згруповані в Пакети послуг, склад і вартість яких наведені в Тарифах. Порядок надання Послуги вказані у Регламенті. Тарифи й Регламент є невід'ємними додатками до Договору й норми Тарифів і Регламенту розглядаються сторонами як норми Договору.

2. Обов'язки сторін.

2.1. Права Провайдера.

2.1.1. Мати доступ до Точки підключення Кінцевого обладнання.

2.1.2. Виконувати профілактику й ремонт мережі, у зв'язку із чим переривати надання Послуги тривалістю до 24 годин на Період.

2.1.3. У випадку внесення даних Абонента в базу даних Провайдера одержати достовірну інформацію про Абонента.

2.1.4. Одержувати плату за надання Абоненту Послуг.

2.1.5. Припинити надання Абоненту Послуги у випадку порушення Абонентом вимог законодавства України й умов Договору.

2.1.6. Вносити зміни в Тарифи та умови Договору, у порядку, передбаченому Договором.

2.1.7. Залучати для виконання своїх зобов'язань третіх осіб на підставі укладених з ними договорів.

2.2. Обов'язки Провайдера.

2.2.1. Виконати роботи з підключення Кінцевого обладнання Абонента до мережі.

2.2.2. Здійснити надання Послуги, замовленої Абонентом у Періоді в повному обсязі й належній якості. Як критерій надання Послуги належної якості, сторони розглядають вимоги ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015.

2.2.3. Вести достовірний і повний облік вартості й обсягу послуг, замовлених Абонентом і надаваних Провайдером у поточному Періоді.

2.2.4. Забезпечити конфіденційність складу інформації, переданої й одержуваної Абонентом у ході одержання послуги, нерозголошення цієї інформації, а також інформації, наданої Абонентом у ході приєднання або виконання умов договору. Доступ до такої інформації Провайдер має право надавати на підставі рішення суду у встановленому законодавством порядку.

2.2.5. На підставі письмової заяви Абонента, або заявки, наданої з фінансового телефону припинити/обмежити доступ до мережі, провадити перерахунок оплати при наявності на це підстав, передбачених даним Договором і Регламентом.

2.3. Права Абонента.

2.3.1. Використовувати одержувану від Провайдера послугу для задоволення приватних потреб осіб, що проживають у місці установки Кінцевого обладнання. Заборонено використання Послуги для подальшого перепродажу, у тому числі в складі іншої послуги (встановлення радіоподовжувача або перепродаж послуги третім особам).

2.3.2. Одержувати Послугу відповідно до якісних характеристик, передбаченими в п. 2.2.2. Договору.

2.3.3. Безкоштовно одержувати інформацію про склад і обсяг надаваної йому Послуги в Абонентських відділах Провайдера, на сайті <http://setka.od.ua> та за телефонами технічної підтримки Провайдера.

2.3.4. При наявності у Провайдера технічної можливості (наявності в Тарифах відповідної послуги) замовити Послугу з обмеженням обсягу по певних умовах.

2.3.5. Оскаржувати незаконні дії Провайдера, у передбаченому Законом порядку.

2.4. Обов'язки Абонента.

2.4.1. Забезпечити склад і технічний стан Кінцевого обладнання, що відповідає передбаченим Договором стандартам.

2.4.2. Оплатити Послугу (у порядку передоплати) за Період (Періоди), у якому (у які) він бажав би одержувати Послугу.

2.4.3. Контролювати стан Кінцевого обладнання, не допускати підключення до Абонентського обладнання інших пристроїв. Не провадити підключення інших споживачів (сусідів і т.п.) до Кінцевого обладнання шляхом встановлення розподільних, або підсилювальних пристроїв.

2.4.4. Самостійно організувати режим використання Послуги, у тому числі обмеження для одержання Послуги неповнолітніми особами.

2.4.5. Забезпечити наявність ефективного противірусного захисту, встановленого на Кінцевому обладнанні Абонента.

2.4.6. Вчасно (протягом 10 днів) сповістити Провайдера про зміну даних, наданих Абонентом в ході приєднання до Договору.

2.4.7. Забезпечити заборону використання Кінцевого обладнання й Послуги для здійснення протиправних дій, або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони або охорони правопорядку.

2.4.8. Письмово надавати на запит Провайдера інформацію про тип і модель пристроїв Кінцевого обладнання, використовуваного для одержання Послуги.

2.4.9. Не перешкоджати проведенню ремонтних і інших робіт, необхідних для обслуговування мережі Провайдера.

3. Порядок приєднання до договору й порядок оплати Послуги.

3.1. Абонент самостійно ухвалює рішення щодо приєднання до Договору.

3.2. Абонент на момент укладання даного договору ознайомився з Регламентом і Тарифами, розглядає норми, укладені в зазначених документах як норми Договору й зобов'язується їх виконувати.

3.3. Провайдер надає послугу всім дієздатним особам, що звернулося до нього, надання послуги яким технічно можливе.

3.4. Для приєднання до Договору після підключення Кінцевого обладнання до мережі, або продовження терміну дії Договору на наступний Період (Періоди) Абонент виконує юридично значимі дії: оплачує вартість послуги в наступному Періоді (Періодах), відзначаючи при цьому адресу розташування Кінцевого обладнання, та/або номер, що ідентифікує адресу підключення.

3.5. Порядок оплати – передоплата. Для запобігання випадків відключення Абонента, Провайдер рекомендує проводити оплату щомісяця за наступний місяць до останнього числа поточного місяця із обов'язковим зазначенням ідентифікатора Абонента.

3.6. Надмірно оплачені Абонентом гроші залишаються на особовому рахунку Абонента й використовуються при оплаті за наступний Період або, по письмовій заяві, повертаються Абонентові в 30-ти денний строк з моменту надходження заяви. У разі, якщо станом на момент закінчення Періоду залишок грошей на особовому рахунку Абонента достатній для оплати у наступному Періоді вартості пакету послуг, який використовувався Абонентом минулого Періоду та від Абонента не надходило заяв щодо відмови отримання послуги у наступному Періоді, - сторони вважають, що Абонент висловив бажання отримувати послугу у наступному Періоді. У момент початку наступного Періоду виконується списання грошей з особового рахунку Абонента.

3.7. Квитанція є підтвердженням наявності між Абонентом і Провайдером правовідносин відповідно до Публічного договору. Квитанції про оплату вартості Послуг мають зберігатися Абонентом протягом 3-х років. Спірні питання щодо наявності замовлення й оплати Послуг, без надання квитанцій не розглядаються.

3.8. У випадку, якщо надання Послуги було замовлено та почато після початку Періоду, - розрахунок вартості Послуги провадиться пропорційно часу надання Послуги в Періоді за даними Тарифів і такий Перший Період починається з моменту початку надання послуг та закінчується кінцем календарного місяця.

4. Внесення змін в умови Договору, термін дії, порядок розірвання Договору.

4.1. Умови Договору, положення Тарифів або Регламенту можуть бути змінені з ініціативи Провайдера, для чого Провайдер зобов'язаний опублікувати відповідні зміни в Абонентських відділах та/або на сайті <http://setka.od.ua> не менш, ніж за 7 днів до набрання змінами чинності.

4.2. Зміни в Тарифи набувають чинності з моменту початку наступного Періоду. Продовженням використання послуг після набрання чинності нової редакції Договору, Регламенту чи Тарифів Абонент підтверджує факт погодження нових умов надання послуги. У випадку, якщо Абонент вніс гроші на особовий рахунок, та, до початку Періоду не надав заяви на відмову отримання послуг по Договору, - сторони вважають, що Абонент висловив бажання отримувати послугу у наступному Періоді на нових узгоджених Абонентом умовах.

4.3. Абонент має право після внесення змін в умови договору, - розірвати Договір, не приєднуючись до договору на наступні Періоди.

4.4. Якщо Абонент, після набрання чинності змін в Договір продовжує використання Послуги й замовляє використання Послуги на наступні періоди, - сторони вважають такі дії Абоненту як прийняття змін в Договір без заперечень.

4.5. Договір діє з моменту приєднання до нього Абонента й до моменту закінчення останнього Періоду, надання Послуги в якому замовив Абонент.

4.6. Розрахунки Провайдера з Абонентом у випадку розірвання Договору виконуються в загальному порядку повернення залишку передплати Абонента Провайдером, передбаченому Договором.

5. Відповідальність сторін.

5.1. Сторони за договором несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

5.2. Абонент несе відповідальність за сприяння підключенню до Кінцевого обладнання третіх осіб, що не є абонентами Провайдера. Сприяння може виражатися як у дозволі проведення приєднання до Обладнання, так і в неповідомленні Провайдера про таке підключення.

5.3. У випадку виявлення порушення, Провайдер має право відключити Кінцеве обладнання Абонента від мережі й розірвати Абонентський договір, не повертаючи гроші за підключення й вартість залишку оплаченого Періоду.

5.4. Розірвання договору не звільняє Абонента від зобов'язань перед Провайдером по оплаті наданих послуг.

6. Інші умови. Реквізити Диспетчерської служби Провайдера.

6.1. Послуги Провайдера, які надаються згідно до дійсного договору класифіковані згідно до ДК 021:2015 як 72410000-7 "Послуги провайдерів".

6.2. Абонент зобов'язаний погоджувати, у разі потреби, з власниками (орендодавцями, орендарями) приміщення, будинку, споруди і прилеглих територій будівлі, де встановлене Кінцеве обладнання проведення всіх заходів, необхідних для надання Абоненту телекомунікаційних послуг, також сприяти персоналу Провайдера в разі проведення робіт з надання Послуг (надавати та забезпечувати безперешкодний допуск у приміщення в робочі години персоналу Провайдера необхідну технічну інформацію та ін.).

Телефони диспетчерської служби Центра по обслуговуванню абонентів:

0487980070

0687980070

0737980070

0997980070

6.3. Диспетчерська служба працює щодня з 9:00 до 23:00.

6.4. Місцезнаходження Центрів по обслуговуванню абонентів:

м. Одеса, 2-й провулок Сурикова 2-А

Реквізити Провайдера

Товариство з обмеженою відповідальністю «Провайдер «Сетка»

ЄДРПОУ 38017246

Адреса: 65078, м. Одеса, вул. Генерала Петрова, будинок 22, корпус «А», кв. 58

Email: support@setka.od.ua

р/р 26000060900137 у ПАТ КБ "Приватбанк", МФО 328704, ЄДРПОУ 38017246

«Затверджено»

Додаток до Публічного абонентського договору на надання телекомунікаційних послуг

Регламент надання телекомунікаційних послуг

1. Терміни.

1.1. Договір - Публічний абонентський договір, що включає в себе невід'ємні частини - Регламент і Тарифи.

1.2. Послуга - телекомунікаційна послуга, що полягає в забезпеченні зв'язку Кінцевого обладнання з мережею Інтернет, інші телекомунікаційні послуги, або інші послуги, передбачені Тарифами.

1.3. Послуга IPTV - телекомунікаційна послуга, що полягає в забезпеченні зв'язку Кінцевого обладнання з локальним сегментом мережі Інтернет і забезпеченням у межах локального сегмента передачі до Кінцевого обладнання інформаційного потоку, що містить програмну послугу Провайдера програмної послуги.

1.4. Кінцеве обладнання – сукупність обладнання, призначеного для передавання, розподілення та використання телекомунікаційної послуги а також ділянка мережі між Точкою підключення мережі Провайдера та комп'ютером (сеттопбоксом, іншим аналогічним пристроєм) Абонента.

1.5. Точка підключення - для багатоквартирних будинків висотної забудови - порт розподільного пристрою, для будинків, розташованих у зоні приватної забудови, дачних кооперативів, - порт розподільного пристрою, зазначеного в технічних умовах підключення, виданих Абоненту (завичай розподільний пристрій розташований у боксі Провайдера, встановленому на опорі електропередач чи освітлення).

1.6. Фінансовий телефон – телефонний номер, який вказується Абонентом при первинній реєстрації у якості засобу зв'язку із Абонентом. Сторони узгодили, що будь – які заявки Абонента, заявлені під час спілкування із використанням Фінансового телефону (дзвінки з такого телефону у службу технічної підтримки Провайдера чи то дзвінки Провайдера на такий телефон) будуть вважатися Провайдером отриманими від Абонента та будуть виконуватися Провайдером беззаперечно у порядку Договору.

1.7. Період – календарний місяць з 00.00 першого числа по 24.00 останнього числа.

2. Вимоги до обладнання й порядок підключення обладнання.

2.1. Одержання послуги доступу до мережі Інтернет може здійснюватися за допомогою обладнання, що відповідає ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 і сертифіковане вповноваженим органом на предмет відповідності цьому ДСТУ.

2.2. Для одержання Послуги Абонент за власний рахунок має побудувати та налагодити у відповідності до наявних стандартів Кінцеве обладнання та вивести до Точки підключення кабель. Відповідність Кінцевого обладнання стандартам може бути перевірена Провайдером за рахунок Абонента.

2.3. Після підготовки Кінцевого обладнання до підключення Абонент замовляє Провайдеру послугу підключення Кінцевого обладнання до мережі. До складу послуги підключення входить перевірка Кінцевого обладнання на предмет відповідності стандартам мережі. Час виконання послуги підключення погоджується Абонентом з Диспетчерською службою Провайдера. Абонент при наданні послуги підключення повинен забезпечити доступ співробітників Провайдера до елементів Кінцевого обладнання. У випадку невідповідності Кінцевого обладнання стандартам мережі, - Провайдер відмовляє в підключенні, пропонуючи міри щодо приведення обладнання у відповідність до стандартів. У випадку відповідності Кінцевого обладнання стандартам мережі - Провайдер підключає Кінцеве обладнання до мережі.

2.4. У випадку тимчасового відключення Кінцевого обладнання від мережі, виконаного у зв'язку із заявою Абонента про тимчасове відключення або внаслідок неприєднання Абонента до Договору в черговий Період, - підключення може бути виконане Провайдером без перевірки Кінцевого обладнання.

2.5. Якщо буде потреба підключення Кінцевого обладнання Абонента в будинку, у якому не встановлена мережа Провайдера й відсутності в Провайдера можливості провести в будинок свою мережу самостійно, - Провайдер має право видати Абоненту Технічні умови підключення, указавши в них місце розташування найближчого пристрою мережі, до якого може бути підключене Кінцеве обладнання Абонента, а також параметри й принципова схема ділянки мережі між портом розподільного пристрою Провайдера й Кінцевим обладнанням Абонента.

2.6. Абонент має право за свій рахунок, на підставі Технічних умов побудувати відповідне Кінцеве обладнання до найближчого пристрою мережі Провайдера, після чого Провайдер зобов'язаний зробити підключення Кінцевого обладнання Абонента на загальних підставах. Побудоване Абонентом самостійно Кінцеве обладнання повинно відповідати передбаченим для Кінцевого обладнання стандартам і залишається у власності Абонента.

2.7. Точка підключення повинна бути розміщена в місці, доступному співробітникам Провайдера. У випадку якщо в результаті реконструкції приміщення Точка підключення опинилася в приміщенні,

недоступному співробітнику Провайдера, - Абонент може бути відключений й Точка підключення повинна бути перенесена в загальнодоступну частину приміщення за рахунок Абонента.

3. Порядок надання Послуги.

3.1. Провайдер зобов'язаний почати надання послуги протягом однієї доби з моменту приєднання Абонента до Договору, при наявності виконаного підключення Кінцевого обладнання Абонента до мережі.

3.2. Послуга надається безперервно з моменту початку надання Послуги до закінчення останнього Періоду, надання послуги в якому замовлено Абонентом. Перерви можуть бути зроблені тільки у випадку усунення несправностей мережі або необхідності проведення профілактичних робіт.

3.3. Провайдер має право проводити профілактичні роботи на мережі, під час виконання яких Послуга надаватися не буде. Тривалість профілактичних робіт не може перевищувати 24 годин і вони можуть проводитися не частіше 1 раз на місяць. Інформація про проведення профілактичних робіт повинна бути розміщена в Абонентських відділах Провайдера, або на сайті <http://setka.od.ua> не пізніше, ніж за добу до початку проведення профілактичних робіт.

3.4. Абонент має право використовувати власні пристрої виміру обсягу наданої йому Послуги. Пристрій виміру повинен мати сертифікат відповідності, виданий органом сертифікації й метрології. Результати вимірів будуть застосовуватися у випадку забезпечення неможливості використання Послуги без обліку пристрою Абонента, засвідченої спільним актом Абонента й Провайдера.

3.5. На запит Абонента, із вказівкою конкретної моделі Кінцевого обладнання й бажаної Послуги, Провайдер зобов'язаний надати Абоненту інформацію про обладнання (у вигляді переліку), сертифікованого для використання в ході одержання Послуги, а також про можливість використання зазначеної моделі Кінцевого обладнання в мережі.

3.6. У випадку не надання замовленої Абонентом Послуги, надання Послуги неналежної якості, надання не замовленої Абонентом Послуги, відмови Абонента від замовленої Послуги (дострокового розірвання Договору), - гроші за надання Послуги не стягуються, а оплачені гроші - зараховуються на Особовий рахунок і можуть бути повернуті Абоненту в порядку, передбаченому Договором для повернення невикористаної передоплати.

3.7. Мінімальна гарантована швидкість послуги з надання доступу до мережі Інтернет – 1 мб/с.

3.8. У випадку, якщо припинення надання Послуги було виконане шляхом відключення Кінцевого обладнання Абонента від мережі, повторне підключення Кінцевого обладнання здійснюється після надання Провайдера письмової заяви, повного погашення заборгованості, замовлення й оплати послуги підключення відповідно до тарифів Провайдера.

4. Порядок приєднання до Договору й порядок оплати Послуги.

4.1. Абонент має право замовити надання Послуг у декількох наступних Періодах, для чого він у порядку п. 3.4. Договору вносить суму, рівну або більшу вартості Послуг у Періодах, які їм замовляються. Із внесеної суми буде оплачений поточний Період надання Послуги, а залишок буде зберігатися на Особовому рахунку Абонента у вигляді передоплати. У цьому випадку, сторони вважають, що своїми діями Абонент підтверджує свій намір і бажання приєднатися до Договору й одержувати Послугу на послідовну кількість Періодів, на оплату вартості послуг у які вистачить залишку передплати, зарахованої на Особовому рахунку. На початку кожного наступного Періоду з Особового рахунку Абонента буде списуватися вартість послуг у наступному Періоді по тарифам, що діють на момент списання грошей з Особового рахунку. Абонент має право до початку кожного з Періодів відмовитися від приєднання до Договору на черговий Період.

4.2. При першому приєднанні до Договору, адресі одержання Послуги, названої Абонентом, привласнюється ідентифікатор (комбінація цифр) який, надалі, буде використовуватися при організації обліку наданих послуг і отриманих оплат і здійсненні оплат Абонентом за допомогою систем моментальних платежів, а також надає Провайдера інформацію щодо номеру телефону, з якого Абонентом за домовленістю із Провайдером може виконуватися керування наданням Послуг (фінансовий телефон).

4.3. Абонент має право одержати залишок передоплати, врахованої на Особовому рахунку протягом 30 днів з моменту надання відповідної заяви, а також за умови реєстрації його даних у базі персональних даних Провайдера й надання Абонентом копії цивільного паспорта й копії довідки про присвоєння ідентифікаційного коду.

4.4. При приєднанні до Договору Абонент має право зареєструватися у Провайдера з метою організації його обслуговування, обліку наданих послуг і отриманих оплат, для здійснення можливості повернення залишку грошей на Особовому рахунку.

4.5. Для реєстрації абонент особисто подає Провайдера письмову заяву про реєстрацію, що містить наступні дані: прізвище, ім'я, по батькові; місце проживання; серія й номер паспорта; телефон; абонентський ідентифікатор, привласнений йому при підключенні до мережі.

4.6. Якщо Абонент не бажає реєструватися, він повинен указати Провайдера мінімально необхідні дані для організації обліку наданих послуг і здійснення оплат:

- Адреса, за якою підключений Кінцевий пристрій Абонента до телекомунікаційної мережі Провайдера;

- Прізвище й ініціали, або псевдонім Абонента;
 - Телефон.
- 4.7. Абонент, надаючи ці дані при укладанні Договору, дає Провайдеру право використовувати їх для організації власного обліку, а також передавати ці дані для використання підрядниками Провайдера мережі.
- 4.8. Провайдер гарантує захист інформації Абонента відповідно до діючого законодавства.

5. Припинення й припинення надання Послуги.

5.1. Припинення надання Послуги можливе у випадку закінчення Періоду, на який була замовлена Послуга, або у випадку замовлення додаткової послуги по тимчасовому призупиненню надання Послуги.

5.2. Скорочення обсягу надання Послуги можливо з початку наступного Періоду за умови обрання Абонентом Пакета Послуг, що передбачає менший обсяг послуги, порівняно з Пакетом Послуг, надання якого було замовлено в попередньому Періоді. Кінцеве обладнання Абонента може бути відключене в будь-який момент після закінчення надання Послуги.

5.3. Провайдер може призупинити надання Послуги на термін дії таких обставин: у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного або воєнного стану. У випадку, якщо описані обставини тривають більше одного місяця, - Провайдер має право розірвати Договір.

5.4. У випадку виявлення невідповідності Кінцевого обладнання передбаченим Договором стандартам, або виявлення використання Абонентом несертифікованого Кінцевого обладнання, - Провайдер має право розірвати Договір і, у випадку нанесення Кінцевим обладнанням збитку пристроям мережі Провайдера або третіх осіб - стягнути з Абонента компенсацію за нанесений збиток у повному обсязі.

5.5. У випадку Аварії мережі Провайдер зобов'язаний негайно почати дії з усунення аварії, а також протягом доби розмістити в Абонентських відділах і на сайті <http://setka.od.ua> інформацію про строки усунення аварії.

5.6. У випадку, якщо усунення неполадок у наданні Послуги зайняло у Провайдера більше 24 годин, - Провайдер за заявою Абонента безумовно звільняє його від сплати абонентської плати на період з моменту надходження заявки Абонента до моменту поновлення надання Послуги (вартість Послуги в зазначеному періоді зараховується на Особовий рахунок).

5.7. Провайдер у строк, передбачений для внесення змін у Договір, має право розірвати договір, у тому числі у зв'язку із припиненням терміну дії Ліцензій, інших дозвільних документів, припинення діяльності як суб'єкта господарювання.

5.8. Абонент має право розірвати Договір, письмово попередивши Провайдера про свій намір не менш ніж за 14 днів до бажаної дати розрвання.

6. Відповідальність сторін і звільнення від відповідальності.

6.1. Абонент відповідає за збиток, нанесений обладнанню, інформації Провайдера й третіх осіб неправомірними діями Абонента.

6.2. Абонент несе відповідальність, передбачену п. 37 Правил одержання й надання телекомунікаційних послуг.

6.3. Провайдер несе відповідальність, передбачену п. 40 Правил одержання й надання телекомунікаційних послуг.

6.4. Провайдер повністю звільняється від відповідальності за дії Абонента (третіх осіб з використанням Кінцевого обладнання Абонента) відносно третіх осіб.

6.5. У випадку припинення надання Послуги понад обумовлені Договором припустимі перерви, - Абонент має право звернутися до Провайдера з письмовою заявкою, або заявкою з фінансово го телефону про проведення перерахунку вартості Послуг.

6.6. Провайдер не несе відповідальності перед Абонентом за невиконання зобов'язань за договором у випадку наявності обставин, що виникли поза волею Провайдера, які не можна було передбачити або запобігти, включаючи:

6.6.1. Землетруси, повені, урагани, пожежі й інші стихійні лиха, порушення в роботі систем електропостачання житлових будинків і районів міста, що привели до порушення роботи телекомунікаційної мережі.

6.6.2. Громадські зворушення, війна, блокада.

6.6.3. Набрання чинності нормативних актів, що обмежують діяльність Провайдера з надання послуг.

7. Порядок усунення неполадок при наданні Послуги.

7.1. У випадку припинення одержання Послуги в належній якості Абонент зобов'язаний звернутися до Провайдера по телефонам Диспетчерської служби, або в Абонентський відділ Провайдера із заявою. В зверненні Абонент зобов'язаний вказати: Назву пакету замовлених в поточному Періоді у Провайдера Послуг, місце розташування Кінцевого обладнання, ідентифікатор Абонента, характер неполадок.

7.2. Співробітник Диспетчерської служби має право попросити Абонента виконати дії з Кінцевим обладнанням Абонента, якщо буде мати підстави вважати, що причиною неполадки є технічний стан, або налаштування Кінцевого обладнання.

7.3. У випадку, якщо несправність не може бути усунута дистанційно, співробітник Диспетчерської служби Провайдера зобов'язаний прийняти від Абонента заявку на усунення несправності.

7.4. Провайдер зобов'язаний виконати заявку й усунути неполадки мережі протягом 24 годин з моменту одержання заявки.

7.5. Не є припиненням надання Послуги неполадки, викликані технічним станом або налаштуванням Кінцевого обладнання, особливо, якщо стан налаштувань обладнання був змінений внаслідок дій Абонента, або інших осіб з відома або при сприянні Абонента.

7.6. У випадку, якщо об'єктивно виявлено, що неполадки в наданні Послуги, про які подавав заявку Абонент були наслідком несправності Кінцевого обладнання Абонента, - Кінцеве обладнання Абонента повинне бути виправлене (налаштоване) за рахунок Абонента, а виклик співробітників Провайдера Абонент зобов'язаний оплатити відповідно до Тарифів.

8. Інші умови.

8.1. Договір укладений відповідно до Закону України «Про телекомунікації» і «Правилами надання й одержання телекомунікаційних послуг», затверджених ПКМУ № 295 від 11.04.2012 року у поточній редакції.

8.2. Сторони, у випадку виникнення розбіжностей у ході виконання Договору, мають право звернутися один до одного для вирішення претензій, а у випадку неможливості рішення питань у ході переговорів - у суд за місцем перебування відповідача.

8.3. Провайдер зобов'язаний розглянути звернення Абонента в строк, передбачений у Законі України «Про звернення громадян».

8.4. Абонент, приєднуючись до Договору дає Провайдеру згоду на внесення, використання, зберігання й знищення даних, наданих Абонентом у ході приєднання до Договору, у тому числі даних, що є Персональними даними (таких, які можуть бути віднесені до Персональних даних) у розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

8.5. Абонент має право звернутися до Провайдера із заявою про повне або часткове виключення персональних даних Абонента, раніше наданих Абонентом, з баз даних Провайдера.

8.6. Співробітники Провайдера, або співробітники підрядників Провайдера при проведенні дій по підключенню Кінцевого обладнання, або при виконанні інших контактів з Абонентом зобов'язані пред'явити посвідчення співробітника з фотографією співробітника, скріплене печаткою (при наявності).