

**УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ
ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ
ТОВ «ПІВДЕННА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНА КОМПАНІЯ»**

м. Одеса

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Умови та порядок надання електронних комунікаційних послуг Товариства з обмеженою відповідальністю «ПІВДЕННА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНА КОМПАНІЯ» (надалі – Умови) визначають основні правила та порядок надання електронних комунікаційних та пов’язаних з ними послуг, порядок укладання, зміни, припинення дії договорів, права та обов’язки сторін, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо.

1.2. Ці умови є публічною пропозицією ТОВ «Південна телекомунікаційна компанія» (надалі – Оператор) публічно невизначеному колу фізичних та юридичних осіб (надалі – «Абоненти»), які звернуться у встановленому цими Умовами порядку до Оператора, укласти Договір про надання електронних комунікаційних послуг (надалі – «Договір»), відповідно до законодавства України, що регламентує діяльність у сфері електронних комунікацій.

1.3. Одночасно ці Умови є складовою частиною будь-якого Договору про надання електронних комунікаційних (телекомунікаційних) послуг, укладеного між Оператором (Виконавцем) та Абонентом (Замовником). Підпис Абонента на Договорі, заяві-приєднанні або укладання Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Абонента з цими Умовами і взяття Абонентом зобов’язань щодо виконання укладеного Договору та цих Умов.

1.4. Ці Умови набувають чинності через 7 (сім) днів після їх розміщення (оприлюднення) на офіційному сайті Оператора. Оприлюднення цих Умов означає доведення їх змісту до відома Абонентів в повному обсязі.

1.5. З моменту набрання чинності цими Умовами їх дія поширюється на всіх Абонентів, незалежно від дати укладання Договору та початку користування електронними комунікаційними послугами Оператора (підключення до мережі Оператора).

1.6. Ці умови вважаються погодженими, а Договір про надання електронних комунікаційних послуг укладеним шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися цих Умов та положень Договору, без підписання письмового примірника Сторонами.

1.7. Оператор залишає за собою право внести зміни в ці Умови та відкликати їх в будь-який момент на свій розсуд. У разі внесення Оператором змін до цих Умов такі зміни вступають в силу через 7 (сім) днів після розміщення зміненого тексту на офіційному сайті Оператора.

1.8. Описи тарифних планів, умов надання послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, інших пов’язаних послуг, що розміщені на офіційному сайті Оператора є чинними і застосовуються разом з цими Умовами. У разі, якщо Оператором та Абонентом встановлені спеціальні умови і правила надання окремих послуг, що відрізняються від цих Умов, застосовуються спеціальні умови і правила надання окремих послуг.

РОЗДІЛ 2. ТЕРМІНОЛОГІЯ УМОВ

У цих Умовах терміни та визначення вживаються в наступному значенні:

Договір – правочин про надання та отримання електронних комунікаційних послуг, укладений між Абонентом та Оператором, незалежно від форми, порядку та способу укладання, за яким Оператор зобов’язується за замовленням Абонента надавати Послуги, а Абонент зобов’язується такі Послуги.

Електронна комунікаційна послуга – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб Абонента в сфері електронних комунікацій, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронну комунікаційну мережу Оператора.

Абонент – кінцевий споживач електронних комунікаційних послуг, що отримує такі послуги на у відповідності до цих Умов.

Оператор – Товариство з обмеженою відповідальністю «Південна телекомунікаційна компанія», відомості про якого внесені в Реєстр постачальників електронних комунікаційних послуг і мереж за номером 291.

Сторони договору – виконавець послуг (Оператор) з одного боку та споживач (Абонент) з іншого.

Абонентна плата - фіксований платіж, який Оператор встановлює для Абонента за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання.

Абонентська лінія електронної комунікаційної мережі (далі - абонентська лінія) - складова частина електронної комунікаційної мережі, що з’єднує кінцеве (термінальне) обладнання з електронною комунікаційною мережею

Авансовий платіж – грошовий внесок Абонента для сплати вартості послуг, які будуть надаватись у майбутньому.

Активна конклюдентна дія кінцевого користувача (далі - активна конклюдентна дія) - активна дія кінцевого користувача (за умови забезпечення інформування про наслідки такої дії), що підтверджує його волевиявлення на укладення договору, замовлення послуги, зафіксована обладнанням Оператора.

Акція – тимчасова пропозиція для Абонентів щодо отримання послуг, якою можна скористатись у випадку дотримання спеціально встановлених Оператором умов в правил, протягом встановленого Оператором строку її дії. Рішення про проведення та/або припинення Акцій, а також правила участі у них встановлюються Оператором самостійно.

Безпека мереж і послуг - здатність електронних комунікаційних мереж і послуг протистояти діям, що становлять загрозу доступності, цілісності чи конфіденційності таких мереж і послуг, а також даних, що зберігаються, передаються чи обробляються, та пов'язаних із ними послуг, що надаються або доступ до яких здійснюється через електронні комунікаційні мережі чи послуги.

Відключення кінцевого (термінального) обладнання - від'єднання кінцевого (термінального) обладнання від електронної комунікаційної мережі та/або блокування логічного та технічного доступу такого обладнання до електронної комунікаційної мережі.

Граничний ліміт - встановлений Оператором граничний обсяг послуг, що надаються на умовах післяплати, та/або розмір коштів, у межах якого послуги надаються абоненту без попередньої оплати, зазначеної в договорі про надання послуг або умовах окремої послуги (розмір заборгованості абонента з оплати послуг, сума ліміту для надання послуг на умовах післяплати).

Кінцеве (термінальне) обладнання – обладнання, що використовується Абонентом та призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг.

Мережевий ідентифікатор кінцевого користувача (мережевий ідентифікатор) - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому (термінальному) обладнанню кінцевого користувача та/або кінцевому користувачу в електронній комунікаційній мережі чи Інтернеті.

Надання послуг на умовах післяплати - можливість кінцевого користувача отримувати послуги з наступною їх оплатою у термін або строк, визначений договором про надання послуг.

Надання послуг на умовах попередньої оплати - можливість кінцевого користувача отримувати послуги за умови їх попередньої оплати у строк та розмірі відповідно до договору про надання послуг.

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі - дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання послуг, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій з використанням нумерації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу (зміна виду трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, спрямовані на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача (використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів); за циклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам (DoS attack).

Особистий кабінет - розділ офіційного сайту Оператора, мобільного додатка, активований Абонентом, який використовується, зокрема, для електронної ідентифікації кінцевого користувача послуг та інформаційної взаємодії між Оператором і Абонентом.

Особовий рахунок - персональний рахунок, який Оператор відкриває для Абонента і на якому ведеться облік усіх наданих Абоненту послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів Абонента.

Офіційний сайт Оператора – офіційна веб-сторінка Оператора в Інтернет, яка знаходиться за адресою: <http://www.sohonet.ua>, та є основним джерелом інформування Абонентів.

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

IP – адреса Абонента – динамічна мережева IP-адреса Абонента, що використовується для передавання даних Абонентом через електронну комунікаційну мережу.

Заявка - волевиявлення Абонента стосовно підключення до Послуги, повідомлення про несправності і перебої в наданні електронних комунікаційних послуг, замовлення щодо підключення/відключення певних видів послуг, тощо, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням Оператора), або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій.

Зона покриття – територія, на якій Оператором забезпечується надання послуг Абонентам.

Мережа Інтернет (Інтернет) - глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами.

Підключення – комплекс технічних заходів для організації виділеної лінії зв'язку від обладнання Оператора до кінцевого (термінального) обладнання Абонента для надання Послуги.

Припинення надання послуг - остаточне припинення Оператором надання Абоненту однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору про надання послуг або зміни умов такого договору, а також у випадках, передбачених законодавством.

Обліковий період – термін, встановлений умовами Тарифного плану, на який надаються електронні комунікаційні послуги.

Розрахунковий період – термін, встановлений умовами Тарифного плану, на початку якого здійснюється списання Абонентської плати з Особового рахунку за користування Послугами згідно з Тарифним планом.

Тарифний план або Тариф – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг;

Точка демаркації – точка розмежування відповідальності Оператора і Абонента при наданні Послуг. В будь-якому випадку точка демаркації між Оператором та Абонентами, яким надаються Послуги у приватних житлових будинках визначається точкою колективного розподілу, яка з'єднана з кінцевим обладнанням Абонента абонентською лінією. Точка демаркації між Оператором та Абонентами, яким надаються Послуги у багатоквартирних будинках визначається точкою вводу кабелів в приміщення Абонента.

Технічне обслуговування – це комплекс заходів, що здійснюються Оператором самостійно або із залученням третіх осіб з метою підтримання електронної комунікаційної мережі у працездатному стані. Проведення таких заходів може призводити до тимчасових перерв у наданні послуг. Перелік видів технічного обслуговування (зокрема, оновлення програмного забезпечення, заміна обладнання, профілактичні роботи тощо) та орієнтовні строки їх проведення визначаються Оператором. Такий перелік має орієнтовний характер і не є вичерпним.

Спам (Spam) – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) отримувача таких повідомлень умисно масово надсилаються на його адресу електронної пошти або кінцеве обладнання, крім повідомлень оператора, провайдера щодо надання послуг.

Інші терміни та визначення, згадані в цих Умовах вживаються у відповідності до значень визначених нормативно-правовими актами України.

РОЗДІЛ 3. ПРЕДМЕТ ТА ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

3.1. Оператор, за умови наявності технічної можливості, зобов'язується надавати Абоненту на платній основі електронні комунікаційні послуги з використанням відповідних стандартів і технологій (надалі – Послуги) згідно з переліком і в обсягах, замовлених Абонентом та відповідно до обраних ним Тарифів (Тарифних планів) із числа установлених Оператором та опублікованих на його офіційному сайті (надалі – Тарифи), а Абонент користується і своєчасно оплачує їх вартість відповідно до цього Договору, Тарифів, інших умов і правил та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій.

3.2. Оператор самостійно визначає, встановлює та змінює перелік електронних комунікаційних послуг, що надаються Абонентам.

3.3. Перед укладенням договору (в усній або письмовій формі) Абонент повинен ознайомитися з повною інформацією про зміст, якість, вартість, перелік та порядок надання послуг тощо у будь-який із доступних способів, зокрема, на офіційному сайті Оператора, звернувшись до кол-центру або приймальні Оператора тощо.

3.4. Документи для укладення Договору:

3.4.1. Фізичні особи для укладення Договору надають такі документи:

- паспорт громадянина України з інформацією про реєстрацію місця проживання за зазначеною в замовленні на підключення адресою, або договір оренди (найму) з письмовою згодою власника квартири/приміщення на здійснення підключення;
- національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян) з відміткою про діючу реєстрацію на території України та інші документи, пов'язані з посвідченням законних підстав перебування на території України;
- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків).

3.4.2. Юридичні особи (в тому числі фізичні особи – підприємці) для укладання Договору надають такі документи:

- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому здійснюється підключення до електронної комунікаційної мережі;
- згоду орендодавця на прокладення електронних комунікацій для здійснення підключення орендареві (у разі потреби);
- виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб підприємців та громадських формувань;
- інформацію про банківські реквізити;
- документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого договору;
- довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору (для посольств, консульств та представництв міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо);
- копію свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ (копію витягу з реєстру платників ПДВ) або копію витягу з реєстру платників єдиного податку.

3.5. Договір про надання електронних комунікаційних послуг вважається укладеним між Сторонами після Акцепту (приєднання) Абонента до нього наступним чином:

3.5.1. Абоненти, які раніше отримували Послуги від Оператора на підставі письмового договору, автоматично погоджуються з цими Умовами шляхом оплати Послуг Оператора та/або шляхом продовження користування Послугами Оператора після публікації даного Договору на офіційному сайті Оператора та його вступу в дію. Такими діями Абонент також підтверджує актуальність наданої раніше Оператору інформації про себе.

3.5.2. Абоненти, які вперше звертаються за Послугами до Оператора, приєднуються до публічного договору (оферти) про надання електронних комунікаційних послуг шляхом подання письмової чи усної заявки на підключення та отримання електронних комунікаційних послуг Оператора, а також дистанційно шляхом надання згоди на його укладення, висловленої із застосуванням засобів електронної ідентифікації відповідно до Законів України “Про електронну ідентифікацію електронні довірчі послуги” та “Про електронну комерцію”, а також шляхом вчинення активної конклюдентної дії, яка свідчить про попередню згоду Абонента укласти договір та зафіксована обладнанням Оператора

4.2. Абонент, який вчинив зазначені вище дії, погодився з цими Умовами та приєднався до Договору, підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з його умовами.

4.3. Датою укладення Договору є дата вчинення Акцепту Абонентом.

РОЗДІЛ 5. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Оператор перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги протягом 3-х робочих днів з моменту отримання заявки та повідомляє Абонента про результати перевірки.

4.2. За наявності технічної можливості надання Послуги Оператор та Абонент узгоджують спосіб та зручний час підключення Послуг та Кінцевого обладнання.

4.3. Надання послуг здійснюється Оператором за умови:

4.3.1. Укладення договору між Оператором і Абонентом, в порядку передбаченому Розділом 4 даного Договору;

4.3.2. Оплати замовленої Абонентом послуги (якщо інше не передбачено умовами відповідного тарифного плану та/або окремої послуги).

4.4. Оператор, не має права відмовити кінцевому користувачу в укладенні договору про надання послуг, за винятком таких випадків:

- відсутність технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі, з використанням якої надає послуги постачальник послуг у фіксованому місці отримання послуг;
- заборгованість абонента перед постачальником послуг за надані послуги;
- невідповідність кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача вимогам, встановленим у пункті 62 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 25.06.2025р. №761;
- ненадання необхідних для укладення договору про надання послуг документів, визначених цими Умовами;
- на підставі рішень Ради національної безпеки і оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах дії правового режиму воєнного або надзвичайного стану, відповідно до законодавства України, а також у випадках, передбачених частиною сьомою статті 115 Закону України «Про електронні комунікації».

4.5. У разі відмови в укладенні договору про надання послуг постачальник послуг повідомляє про це кінцевому користувачу із зазначенням причин відмови, зокрема:

- під час замовлення послуги - в усній формі у разі отримання усного запиту кінцевого користувача, а на письмове звернення кінцевого користувача - протягом 15 днів з дати отримання письмового звернення кінцевого користувача;
- у разі замовлення послуг кінцевим користувачем в електронній формі - повідомлення надсилається постачальником послуг в електронній формі у строк, що не перевищує трьох робочих днів.

4.6. У разі надання послуг, які передбачають підключення кінцевого (термінального) обладнання у житлових будинках, квартирах, інших приміщеннях кінцевих користувачів (далі - приміщення), договір про надання послуг може бути укладено з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи іншою особою, якій власником (співвласником) надано право (згоду) на укладення такого договору в приміщенні, яке перебуває у його власності.

4.7. У разі необхідності встановлення (підключення до електронної комунікаційної мережі) кінцевого (термінального) обладнання представниками постачальника послуг таке підключення здійснюється у погоджений з абонентом день і час за безпосередньої присутності абонента або визначених ним осіб, а також проводиться перевірка справності такого обладнання.

4.8. Оператор розпочинає надання Послуг Абоненту не пізніше наступного робочого дня з моменту виконання Абонентом умов надання Послуг, підключення Кінцевого обладнання Абонента до обладнання Оператора, надання Мережевих ідентифікаторів Абоненту.

4.9. Замовлення послуги може здійснюватися:

- у письмовій формі (шляхом підписання відповідного документа), в тому числі в електронній формі (за допомогою засобів електронних комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису) згідно з вимогами Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, а також факсимільного відтворення підпису відповідно до частини третьої статті 207 Цивільного кодексу України;
- в усній формі, якщо це зафіксовано обладнанням Оператора;
- шляхом вчинення активних конклюдентних дій.

4.10. Реєстрація Абонента в мережі здійснюється із використанням Мережевих ідентифікаторів Абонента (заповнення Абонентом заяви-приєднання, в якій Абонент вписує свої реквізити, прізвище ім'я і по-батькові, які в подальшому використовуються для однозначної ідентифікації Абонента, а також вказує послуги, що замовляються при підключенні).

4.11. Отримання Абонентом електронних комунікаційних послуг вимагає використання налаштованого Кінцевого обладнання та програмного забезпечення.

4.12. Абонент в усіх режимах роботи є ініціатором з'єднання з інформаційними й комунікаційними ресурсами мережі Інтернет. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Оператор не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема еротичного характеру, або відомості, що ображають честь і гідність Абонента, і не несе за них ніякої відповідальності. Оператор не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Оператора), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету.

4.13. Абонент має право тимчасово призупинити надання послуг Оператора на строк до 3 (трьох) місяців. Абонент може поновити надання Послуг з Особового кабінету.

4.14. Абонент має право направити письмовий запит чи звернутися до служби технічної підтримки Оператора щодо зміни поточного тарифного плану не пізніше, ніж за 3 (три) дні до дати початку наступного розрахункового періоду. У разі відсутності запиту про зміну поточного тарифного плану, діючий Тарифний план залишається незмінним.

4.15. Абонент зобов'язується особисто використовувати Послуги, що надаються Оператором. Умовами цього Договору не передбачена передача, продаж або поступка прав на користування Послугами третім особам. Процес передачі Абонентом Послуг третім особам погоджується з Оператором та оформлюється додатково укладанням між Абонентом та третьою особою двостороннього договору у письмовій формі. Копія такого договору надається Оператору.

4.16. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера або іншого пристрою, Абонента підключеного до мережі Інтернет Оператором не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно.

4.17. Інформація про якість послуг:

4.17.1. Оператор надає Абоненту інформацію про основні характеристики послуг, зокрема показники якості послуг та їх рівні, які пропонуються та/або фактично надаються, відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.17.2. Показники якості послуг та їх рівні визначаються згідно з вимогами Наказу Адміністрації державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 № 803 або будь-якого іншого нормативно-правового акта прийнятого пізніше, з відповідним предметом регулювання.

4.17.3. Інформація про показники якості послуг та їх рівні оприлюднюється на офіційному сайті Оператора, відповідно до Порядку оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг.

4.18. Оператор забезпечує роботу електронних комунікаційних мереж та доступ Абонента до неї цілодобово сім днів на тиждень. Тимчасове обмеження Оператором роботи електронних комунікаційних мереж допускається в порядку, встановленому відповідно до законодавства.

4.19. Розраховані максимальні швидкості доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності Оператора, становлять:

- за технологією Ethernet до 100 Мбіт/с, але не більше, передбаченої обраним Абонентом тарифом;

- за технологією xPON до 1 Гбіт/с, але не більше, передбаченої обраним Абонентом тарифом.

4.20. Мінімальні швидкості становлять 5 Мбіт/с.

4.21. Середні швидкості доступу до мережі Інтернет становлять 60% від максимальної швидкості приймання та передавання даних встановлених для відповідної технології та обмеженої обраним Абонентом тарифом.

4.22. На швидкість доступу до мережі Інтернет можуть впливати фактори, що знаходяться поза контролем (відповідальністю) Оператора: поточна завантаженість пристрою Абонента (кількість одночасних підключень до нього), програмного забезпечення кінцевого (термінального) обладнання Абонента, надмірний трафік, природні, погодні умови тощо.

4.23. У випадку звернення Абонента з заявкою щодо збою або пошкодження електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості електронної комунікаційної послуги, таке звернення повинно бути опрацьовано Оператором та відновлено надання вказаних послуг упродовж однієї доби, що бере відлік з моменту подачі зазначеної заявки.

У випадку не усунення перебоїв в наданні електронних комунікаційних послуг протягом вказаного часу Оператор, за письмовим зверненням Абонента, здійснює перерахунок вартості послуг. У зв'язку з чим, абонентна плата, внесена за вказаний період відсутності надання електронних комунікаційних послуг належної якості, буде компенсована та зарахована на наступний розрахунковий період.

Перерахунок вартості послуг не здійснюється у разі неподання Абонентом заявки про несправність та/або перебої в наданні електронних комунікаційних послуг.

За строк усунення збою або пошкодження телекомунікаційної мережі, який був подовжений з ініціативи Абонента перерахунок вартості послуг не здійснюється.

Недоступність послуги не може вважатися збоєм або пошкодженням, що виникли з вини Оператора, під дією однієї з наступних причин:

- відсутності або неналежної якості доступу до мережі Інтернет, якщо послуги Оператора отримуються через мережі інших постачальників електронних комунікаційних мереж і послуг;

- проведення планових ремонтно-профілактичних робіт про які Оператор попереджає Абонента на своєму офіційному сайті в строк встановлений чинним законодавством;

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

- некоректне відключення електроенергії, порушення електроживлення з вини Абонента чи третіх осіб;

- через дію негативних кліматичних умов, стихійних природних лих чи інших чинників непереборної сили (форс –мажорів);

- несанкціонованим та/або некомпетентним втручанням Абонента чи третіх осіб в налаштування та режим функціонування обладнання Оператора;

- призупинення або припинення надання послуги відповідно до умов Договору;

- викрадення чи пошкодження зловмисниками та/або третіми особами лінійних та станційних споруд Оператора.

Усі несправності, які сталися з вини Оператора в обладнанні Оператора (з урахуванням точки демаркації) усуваються за рахунок та силами Оператора.

Якщо буде встановлено, що несправність (вихід з ладу обладнання Абонента, пошкодження абонентської лінії, тощо) була спричинена діями або бездіяльністю третіх осіб (з урахуванням точки демаркації) або сталась з вини Абонента, то вона усувається Оператором за рахунок Абонента.

Факт пошкодження електронної комунікаційної мережі з вини Абонента, оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Оператора та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками Оператора.

4.24. Тимчасове обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання послуг можуть здійснюватися Оператором:

- в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану у випадках, визначених законодавством України та/або за погодженням із Мінцифри відповідно до статті 115 Закону України «Про електронні комунікації» та з дотриманням положень пункту 49 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 25.06.2025р. №761;

- у разі проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж відповідно до пункту 80 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 25.06.2025р. №761;

- в умовах надзвичайного або воєнного стану за розпорядженнями Національного центру оперативного-технічного управління електронними комунікаційними мережами України.

4.25. Припинення надання Послуг може здійснюватися за ініціативою Оператора у разі:

4.25.1. Непогашення заборгованості з оплати Послуг;

4.25.2. Порушення Абонентом умов Договору, цих Умов та чинного законодавства України;

4.25.3. Зафіксованого актом відповідно до законодавства факту порушення Абонентом наступних вимог:

- використання Кінцевого обладнання, що не має документ про підтвердження відповідності;

- використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- здійснення дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;
- використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;
- несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж;
- фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, здійснення підробки (дублювання) ідентифікаційних карток або їх перепрограмування, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання;
- розсилання та розповсюдження спаму;
- в інших випадках передбачених чинним законодавством.

4.26. Мовою обслуговування при виконання сторонами даного договору є державна мова. На прохання Абонента його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін відповідно до Закону України “Про забезпечення функціонування української мови як державної”.

4.27. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його мережею Абонентами або третіми особами.

4.28. Оператор забезпечує схоронність відомостей про Абонента, отриманих під час укладення договору, а також інформації про надані електронні комунікаційні послуги, включаючи дані про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо. Така інформація є інформацією з обмеженим доступом (конфіденційною, у тому числі такою, що може містити комерційну таємницю) та не може передаватися третім особам, крім випадків передбачених даним Договором та чинним законодавством України.

4.29. Оператор не несе відповідальності за стан та працездатність його електронної комунікаційної мережі, якщо мережу було повністю або частково виведено з-під його контролю чи управління.

4.30. У разі виявлення інцидентів безпеки, кіберзагроз або уразливостей, що можуть вплинути на функціонування електронних комунікаційних послуг або мереж, Оператор здійснює такі дії:

- швидке виявлення кіберінциденту/кібератаки;
- класифікацію та реєстрацію кіберінциденту/кібератаки;
- належне інформування про їх виникнення уповноважених органів;
- локалізацію та нейтралізацію загрози (ізоляція трафіку, тимчасове блокування сервісів, обмеження доступу);
- виявлення вразливостей та технічний аналіз причин інциденту;
- відновлення надання послуг;
- повідомлення Абонентів у разі порушення конфіденційності чи доступності персональних даних;
- впровадження коригувальних заходів для унеможливлення повторної реалізації виявленого кіберінциденту, а щодо кібератак – збереження можливих електронних доказів.

Окремі заходи є повторюваними і можуть виконуватися та змінюватися безперервно, доки підозріла поведінка не буде усунена, наслідки кіберінциденту/кібератаки не будуть ліквідовані, електронні докази, необхідні для проведення розслідування та аналізу процесу реагування на кіберінциденти/кібератаки, не будуть зібрані.

4.31. У разі виявлення фактів неналежного реагування на інциденти кібербезпеки, загрози або уразливості електронних комунікаційних послуг (мереж), а також порушення вимог законодавства України про захист персональних даних, Абонент має право звернутися до Оператора з письмовим повідомленням про таке порушення. Звернення реєструється та розглядається Оператором у строки передбачені ЗУ «Про звернення громадян». У разі підтвердження порушення Оператор вживає коригувальних заходів, про що інформує Абонента.

4.32. Оператор не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями.

4.33. Порядок і строки інформування Оператором Абонента:

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

4.33.2. Оператор інформує Абонента про виконання планових капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до скорочення переліку послуг більш як на одну добу, а також орієнтовні строки поновлення надання послуг шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному сайті Оператора не менше ніж за 3 (три) календарних днів до початку проведення таких робіт.

4.33.3. Оператор інформує Абонента про аварії на електронних комунікаційних мережах та, при можливості, орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному сайті Оператора або по телефону у разі звернення Абонента.

4.33.4. Оператор інформує Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг про вимоги щодо підключення та використання Кінцевого обладнання, умови отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо, про зону надання Оператором Послуг та т.п. шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному сайті Оператора у строки, передбачені законодавством.

4.33.5. Оператор розглядає заяви та скарги Абонента у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Відомості про контактні телефони, поштові та електронні адреси, за якими Абонент може звернутися з питань надання Послуг до Оператора зазначені у цьому Договорі та на офіційному сайті Оператора.

РОЗДІЛ 5. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА УМОВИ ОПЛАТИ

5.1. Електронні комунікаційні послуги надаються за плату. Тарифи на послуги встановлюються Оператором самостійно, крім тих, що згідно із Законом України «Про електронні комунікації» підлягають державному регулюванню, та розміщується на офіційному сайті за адресою: <http://www.sohonet.ua>. Вартість Послуг вказується на офіційному сайті Оператора з урахуванням всіх податків, зборів та інших обов'язкових платежів, визначених чинним законодавством України.

5.2. Оператор може встановлювати (змінювати) тарифи на кожну електронну комунікаційну послугу окремо та/або визначати тарифні плани, пакети послуг, що відповідають визначеному переліку послуг. Вартість послуг залежить від їх переліку, тарифів на них, умов оплати та обсягу наданих послуг, інших умов, визначених законодавством та договором.

5.3. Обсяг наданих електронних комунікаційних послуг встановлюється на підставі тривалості їх надання. Одиницями обліку послуг є одиниці вимірювання часу (доба, місяць, рік тощо).

5.4. Розрахункові періоди, за які нараховується плата за надані Послуги встановлюються умовами окремих тарифних планів чи пакетних пропозицій.

5.5. Оплата електронних комунікаційних послуг проводиться у національній валюті України в безготівковій формі за тарифами, що діють на момент надання послуг.

5.6. Розрахунки за електронні комунікаційні послуги здійснюються на умовах попередньої оплати (авансування), відповідно до обраних Абонентом послуг, тарифів, тарифних планів або пакетів послуг. За окремим замовленням, Оператор може надати можливість користування послугами за відсутності коштів на особовому рахунку шляхом підключення додаткової послуги - граничного ліміту. Така послуга не активується за умовчанням і надається виключно за ініціативою Абонента. Межі граничного ліміту встановлюються за погодженням Сторін.

5.7. Абонент здійснює оплату Послуг за обраним Тарифним планом авансовим платежем у розмірі 100% (сто відсотків) вартості Послуг, протягом 3 (трьох) днів перед вступом в силу нового розрахункового періоду. Абонент сплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначених чинним законодавством України

5.8. У випадках встановлених цим договором невикористані кошти у повному обсязі протягом Розрахункового періоду переносяться на наступний Розрахунковий період.

5.9. Вартість Послуг може змінюватися Оператором, який має право переглянути прейскурант абонентських тарифів, повідомивши Абонента на Офіційному сайті Оператора не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до початку вступу нових тарифів в дію.

При незгоді зі зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент має право направити запит про зміну автоматично встановленого тарифу на найбільш сприятливий на думку Абонента в строки, передбачені пунктом 5.6 чи достроково припинити дію Договору письмово попередивши про це Оператора. У випадку неотримання Оператором від Абонента повідомлення про зміну тарифного плану чи про відмову від послуг до моменту вступу нових тарифів в дію, зміни вважаються прийнятими Абонентом.

5.10. Для здійснення попередньої оплати Абонент зобов'язується самостійно контролювати стан свого Особового рахунку та вчасно поповнювати його.

5.11. Оператор забезпечує доступ Абонента для огляду й аналізу стану свого особового рахунку і роботи з ним. За допомогою зазначеного доступу Абонент може здійснювати розрахунки, змінювати тарифні плани та проводити інші дії, пов'язані з отриманням електронних комунікаційних послуг. Доступ до особового кабінету можливий після введення особового логіну та пароллю, що складається Абонентом та зазначається в заяві-приєднанні.

5.12. Абонент передплатує Послуги за Обліковий період незалежно від обсягу використання або наміри використання Послуг в цей обліковий період. Оператор проводить розрахунки за електронні комунікаційні послуги з дати початку їх надання та/або з дати початку активації тарифного плану, обраного Абонентом при замовленні Послуг. Дата початку і закінчення облікового періоду пов'язана з терміном дії обраного Тарифного плану, а не з датою поповнення рахунку Абонентом

5.13. Абонент вважається таким, що виконав свої зобов'язання по оплаті Послуг з моменту отримання Оператором даних, що підтверджують отримання грошових коштів в повному обсязі.

5.14. У разі, коли Абонент не оплачує або невчасно сплачує Послуги, Оператор має право призупинити або припинити надання Послуг Абоненту. Відновлення надання послуг за даним Договором здійснюється після погашення існуючої заборгованості та внесення Абонентом грошових коштів в якості передплати за електронні комунікаційні послуги у відповідності до обраного тарифного плану

5.15. Способи оплати Послуг:

5.15.1. Абонент здійснює оплату замовлених Послуг за допомогою безготівкового переказу грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора з зазначенням особистих ідентифікуючих даних (ПІБ, адреса підключення, номер особового рахунку і т.д.). Для більш зручного безготівкового переказу грошових коштів Абонент може використовувати Особовий кабінет або мобільний додаток;

5.15.2. Оплата Послуг в рамках цього Договору може бути також здійснена Абонентом за допомогою придбання відповідних карток поповнення рахунку як у фізичному (пластикові картки поповнення), так і в електронному (термінальні мережі) виконанні, а також шляхом безготівкового переказу через дозволені до використання в Україні електронні платіжні системи (EasyPay, LiqPay та ін.);

5.15.3. Порядок проведення платежів, пункти реалізації пластикових карток поповнення, адреси терміналів самообслуговування, необхідні реквізити і номери електронних гаманців Оператора, на які приймається оплата замовлених Послуг та інша необхідна інформація вказуються на офіційному - сайті Оператора за адресою: <http://www.sohonet.ua>

5.16. Невикористання Послуг Абонентом не може бути підставою для несплати абонентної плати, встановленої обраним тарифом.

5.17. Оператор здійснює облік наданих Послуг та здійснених Абонентом оплат за такі Послуги. Облік обсягу спожитих послуг (трафіка) та перевірка їх якості, здійснюється за допомогою засобів Оператора або спеціалізованого підприємства за замовленням Оператора. Укладаючи цей Договір, Абонент погоджується, що він визнає такі дані як цілком вірні. Сторони домовились, що застосування Абонентом власних засобів обліку обсягів отриманих Послуг та перевірки їх якості не відбуватиметься.

5.18. Протягом строку позовної давності після припинення дії укладеного між сторонами Договору, або відмови від передплатеної Послуги за Договором, Оператор, за письмовою вимогою Абонента, повинен повернути невикористані кошти попередньо сплачені Абонентом. У випадку наявності заборгованості Абонента перед Оператором поверненню підлягає залишок вказаних коштів після погашення заборгованості та інших грошових зобов'язань, що можуть бути передбачені

домовленостями Сторін. Оператор повинен повернути вказані кошти у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання письмового звернення Абонента.

5.19. За час, протягом якого Послуги не надавались з вини Абонента, плата за надання Послуг нараховується в повному обсязі. Час неотримання Послуг Абонентом у зв'язку з виходом з ладу обладнання або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента або власною електронною комунікаційною мережею, взаємоз'єднаною з портом Інтернет електронної комунікаційної мережі Оператора, не вважається простоем і оплачується Абонентом у повному обсязі.

РОЗДІЛ 6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

6.1. Абоненти під час замовлення та/або отримання електронних комунікаційних послуг мають право на:

- 6.1.1. захист своїх прав державою;
- 6.1.2. вільний доступ до електронних комунікаційних послуг;
- 6.1.3. безпеку електронних комунікаційних послуг (згідно з договором про надання електронних комунікаційних послуг);
- 6.1.4. вільний вибір постачальника електронних комунікаційних послуг. У разі виявлення Абонентом бажання змінити постачальника послуг доступу до мережі Інтернет відповідні Оператор надає кінцевому користувачу інформацію (до та під час зміни) щодо умов такої зміни та на вимогу Абонента забезпечує безперервність послуги доступу до мережі Інтернет, крім випадків, коли це технічно неможливо;
- 6.1.5. вільний вибір виду та кількості електронних комунікаційних послуг, які пропонуються Оператором, у тому числі на отримання за наявності технічної можливості окремої електронної комунікаційної послуги (не в складі пакета послуг);
- 6.1.6. безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання електронних комунікаційних послуг;
- 6.1.7. своєчасне і якісне одержання електронних комунікаційних послуг на умовах, визначених договором та обраним Тарифним планом;
- 6.1.8. отримання від Оператора наявних відомостей щодо наданих електронних комунікаційних послуг у порядку, визначеному законодавством;
- 6.1.9. скорочення Оператором доступу кінцевого користувача до окремих видів електронних комунікаційних послуг на підставі його заяви та з урахуванням та технічних можливостей Оператора;
- 6.1.10. повернення від Оператора невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених електронних комунікаційних послуг у випадках і порядку, визначених правилами надання і отримання цих послуг та договором про надання електронних комунікаційних послуг;
- 6.1.11. відмову від електронних комунікаційних послуг у порядку, встановленому цим Договором;
- 6.1.12. відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених законодавством;
- 6.1.13. оскарження неправомірних дій Оператора шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів;
- 6.1.14. відмову від оплати електронної комунікаційної послуги, яку Абонент не замовляв;
- 6.1.15. отримання інформації щодо можливості та порядку відмови від замовленої електронної комунікаційної послуги;
- 6.1.16. безоплатне отримання від Оператора рахунків за надані електронні комунікаційні послуги;
- 6.1.17. Самостійну зміну Тарифного плану надання Послуг в он-лайн режимі (підтвердивши ці зміни тільки йому відомими Login: та Password:). Зазначені зміни вступають в дію з наступного розрахункового періоду, але при цьому Абонент дає згоду, що не пред'являтиме до Оператора ніяких претензій і що вся відповідальність за безпечний вхід і наслідки зміни тарифного плану, викликані Абонентом, він приймає і покладає тільки на себе.
- 6.1.18. інші права, визначені законодавством України та даним Договором про надання електронних комунікаційних послуг.

6.2. Абоненти зобов'язані дотримуватися умов даного Договору та правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, зокрема:

- 6.2.1. оплачувати замовлені та отримані електронні комунікаційні послуги, у тому числі абонентську плату та вартість пакетів послуг у розмірах, порядку та в строки, встановлені цим Договором та відповідно до законодавства;
- 6.2.2. використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність;
- 6.2.3. не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку і не перекладати на Оператора відповідальність за можливі порушення або збиток, заподіяний третім особам;
- 6.2.4. не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіобладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;
- 6.2.5. не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних послуг третім особам;
- 6.2.6. не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників електронних комунікаційних послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб, а також утриматись від вчинення дій, які прямо не заборонені умовами цього Договору, але можуть бути кваліфіковані як втручання в мережу Оператора;
- 6.2.7. Не здійснювати модернізацію та/або програмування Кінцевого обладнання, яке може вплинути на тарифікацію Послуг в мережі Оператора або на функціонування мережевого обладнання Оператора;
- 6.2.8. Своєчасно оновлювати антивірусні програми з метою захисту власних пристроїв та програмного забезпечення;
- 6.2.9. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Оператора. Оператор в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для убезпечення всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Оператор виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та убезпечення мережі.

- 6.2.10. Не використовувати мережеві ідентифікатори третіх осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори, не замовляти та не пропонувати розсилання спаму, не розсилати спам, не здійснювати та не сприяти здійсненню будь-яких дій, які заважають роботі інших абонентів та Послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора;
- 6.2.11. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг;
- 6.2.12. за потреби узгоджувати з власником інфраструктури об'єкта будівництва в якому розміщується електронна комунікаційна мережа Оператора, проведення заходів, пов'язаних з підключенням Абонента до мережі Оператора або проведенням на ній ремонтних робіт. Забезпечити в робочий час уповноваженим представникам Оператора вільний доступ до приміщення, будинку та прибудинкових територій для проведення заходів, пов'язаних з наданням Абоненту електронних комунікаційних послуг, а також доступ до абонентської проводки з метою її обстеження, ремонту та технічного обслуговування;
- 6.2.13. за потреби узгоджувати з власником (орендодавцем, орендарем) приміщення, будинку, а також прибудинкових територій проведення заходів, пов'язаних з наданням Абоненту електронних комунікаційних Послуг;
- 6.2.14. утримувати у справному стані Кінцеве обладнання та абонентські лінії до встановленої точки демаркації;
- 6.2.15. У випадку виникнення несправностей, перерв в наданні послуг, негайно повідомляти про це представників технічної підтримки Оператора;
- 6.2.16. повідомляти у місячний строк Оператора про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у Договорі⁴
- 6.2.17. надати Оператору відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для виконання даного Договору та надати Оператору свої достовірні дані;
- 6.2.18. не повідомляти свої облікові дані та паролі третім особам, а також вживати всіх необхідних заходів щодо безпеки власної персональної інформації, яка може бути передана через мережу Інтернет. Оператор не відшкодовує Абоненту збитки, заподіяні йому внаслідок використання його паролів третіми особами, що сталося через недбале зберігання Абонентом своїх паролів;
- 6.2.19. систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Оператора на офіційному сайті, на сторінці Особового кабінету Абонента або у мобільному додатку. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Оператора;
- 6.2.20. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України та договору з постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг.

РОЗДІЛ 7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

7.1. Оператор має право:

- 7.1.1. Залучати третіх осіб для виконання своїх зобов'язань за цим Договором, а також використовувати послуги / роботи третіх осіб, які забезпечують можливість надання Послуг, передбачених цим Договором, в тому числі використовувати інфраструктуру електронних комунікаційних мереж та її елементів з іншими постачальниками електронних комунікаційних мереж;
- 7.1.2. В односторонньому порядку, за умови дотримання процедур, встановлених законодавством та цими Умовами, встановлювати, встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги, а також встановлювати індивідуальні тарифні плани.
- 7.1.3. Установлювати, скорочувати, змінювати перелік послуг, припиняти надання послуг, відключати кінцеве обладнання Кінцевого користувача послуг відповідно до вимог законодавства
- 7.1.4. Надсилати абонентам інформаційні повідомлення (як у формі SMS – повідомлень або повідомлення у особистому кабінеті) про встановлення зміну тарифів тощо, тарифних планів, пакетів послуг, проведення акцій, акційних пропозицій, пропозицій щодо отримання послуг, та іншу інформацію про отримання послуг;
- 7.1.5. На скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту у разі порушення ним цього Договору або законодавства у сфері електронних комунікацій.
- 7.1.6. На припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства.
- 7.1.7. На підключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.
- 7.1.8. Змінювати та встановлювати Тарифи на оплату Абонентом Послуг, розмістивши повідомлення про це на офіційному сайті Оператора, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження.
- 7.1.9. У випадку виявлення Оператором нетипового навантаження на електронну комунікаційну мережу Оператора (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, понад трафік, передбачений обраним Абонентом Тарифним планом), яке спричинене Абонентом, Оператор має право обмежити обсяг трафіку або надання Послуг до з'ясування обставин такого навантаження.
- 7.1.10. Припинити надання Послуг Абоненту на час запланованого профілактичного обслуговування мережі (профілактичних, ремонтних чи інших робіт) попередньо сповістивши про це Абонента у порядку передбаченому даним Договором.
- 7.1.11. У безакцептному порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.
- 7.1.12. 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., в тому числі як доказ у відповідних органах державної влади/місцевого самоврядування у разі виникненні суперечок Абонентом тощо
- 7.1.13. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Оператором, додаткові умови підключення та користування Послугами, визначати територію, строки та терміни надання послуг тощо.
- 7.1.14. Модернізувати електронну комунікаційну мережу або її окремі елементи, в тому числі шляхом зміни технології мережі.

7.1.15. Оператор має право скоротити/припинити надання Послуг Абоненту у разі:

- отримання усного або письмового звернення від Абонента щодо скорочення/припинення надання послуг;
- закінчення коштів за передплатені послуги відповідно до законодавства та договору про надання послуг;
- досягнення граничного ліміту;
- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання послуг. Оператор повинен повідомити кінцевому користувачу про строк завершення таких робіт, передбачений законодавством;
- відмови Абонента від зміни технології підключення, яке зумовлене проведенням модернізації електронної комунікаційної мережі;
- виникнення обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), надзвичайної ситуації, пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором, введення правового режиму надзвичайного або воєнного стану, тимчасового обмеження надання послуг Кінцевим користувачам, що перебувають на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації;
- виявлення та фіксації факту порушення Абонентами вимог цього Договору;
- встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму;
- виявлення фактів несанкціонованого втручання Абонента в роботу Оператора та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів Оператора, підміни реквізитів, деструктивного сканування мережі, зміни налаштувань з'єднання, зміни режиму роботи мережевого адаптера, зміни імені комп'ютера в мережі, зміни робочої групи або нелегальних з погляду правильності функціонування мережі дій;
- якщо Абонент втручається в дії інших Абонентів або обслуговуючого персоналу, або проводить в мережі дії, які караються згідно ст. 361, 361-1, 361-2, 362, 363, 363-1 КК України, а також будь-якою іншою статтею КК України;
- якщо Абонент порушив вимоги законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання, в т.ч. й для надання Послуг третім особам;
- у разі поширення інформації, що ображає честь і гідність інших Абонентів і персоналу Оператора;

Скорочення переліку послуг за ініціативою Оператора здійснюється до усунення причин, що призвели до цього (зокрема, до погашення Абонентом заборгованості, поповнення особового рахунку Абонентом на необхідну суму коштів, передбачених відповідним тарифним планом, закінчення виконання ремонтних робіт, ліквідації наслідків стихійного лиха, надзвичайної ситуації, скасування режиму надзвичайного або воєнного стану тощо).

7.1.15. Здійснювати обробку персональних даних Абонента (його представників), які Оператор буде використовувати з метою надання послуг Абоненту, згідно із вимогами законодавства України в сфері захисту персональних даних

7.1.16. У випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з представниками Оператора, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно через Особистий кабінет.

7.1.17. Оператор має право на реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

7.2. Оператор зобов'язаний:

7.2.1. Надавати Абоненту Послуги відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій та згідно з цим Договором, Тарифними планами та чинним законодавством України.

7.2.2. Виділити Абоненту відповідні параметри авторизації (логін, пароль тощо), за якими ідентифікуються, активізуються Послуги та ведеться облік обсягу наданих йому Послуг.

7.2.3. Надавати Абоненту інформацію про Тарифи та послуги у порядку, передбаченому чинним законодавством. Інформувати Абонента про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами інформацію.

7.2.4. Інформувати Абонента про перелік абонентського обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента).

7.2.5. Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством.

7.2.6. Припинити надання Послуг на підставі особисто поданої письмової заяви Абонента.

7.2.7. Встановлювати або змінювати перелік Послуг за письмовою заявою Абонента згідно за наявності технічних можливостей.

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

7.2.9. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій, умов цього Договору та інших актів законодавства.

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

7.2.11. Надавати Послуги у строки, передбачені цим Договором та законодавством.

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

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

7.2.14. Приймати та вести облік заявок / звернень споживачів про пошкодження електронної комунікаційної мережі за визначеними в даному Договорі номерами телефонів та усувати ці пошкодження протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ споживача до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості електронної комунікаційної послуги.

7.2.15. Забезпечувати збереження відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передавання інформації тощо (крім інформації, внесеної за згодою Абонента до баз даних інформаційно-довідкової служби).

7.2.16. Забезпечувати сервісне обслуговування Абонентів у зв'язку з чим, створена служба технічної підтримки Абонентів, яка цілодобово доступна за телефоном (048) 743-25-35, на офіційному сайті Оператора <http://www.sohonet.ua> та за допомогою інших засобів зв'язку, вказаних на сайті.

РОЗДІЛ 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. Відповідальність Абонента:

8.1.1. Кінцеві користувачі електронних комунікаційних послуг (Абоненти) несуть відповідальність за порушення норм ЗУ «Про електронні комунікації», правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 25.06.2025р. №761, відповідно до закону та договору про надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

8.1.2. Сплата пені, правомірне припинення чи скорочення постачальником електронних комунікаційних послуг переліку електронних комунікаційних послуг, не звільняє Абонента від обов'язку оплатити в повному обсязі надані йому електронні комунікаційні послуги та абонентну плату.

8.1.3. У разі виявлення факту пошкодження електронної комунікаційної мережі, в тому числі внаслідок використання кінцевого (термінального) обладнання, що сталося з вини Абонента, усі витрати постачальника електронних комунікаційних послуг на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків покладаються на кінцевого користувача за рішенням суду.

8.1.3. Абонент несе відповідальність за порушення термінів оплати, а саме за невчасне здійснення розрахунків Абонент сплачує Оператору пеню у розмірі облікової ставки НБУ за кожний день прострочення оплати.

8.1.4. Абонент самостійно відповідає за шкоду, заподіяну в процесі використання наданої електронної комунікаційної послуги особі або майну громадян, юридичних осіб, держави.

8.1.5. Абонент самостійно відповідає за мережеву безпеку та антивірусний захист належного йому обладнання (а саме, Абонент самостійно здійснює заходи щодо поліпшення роботи належного йому обладнання від будь-яких комп'ютерних вірусів).

8.1.6. Абонент несе відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

8.1.7. Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налагоджування необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні несе Абонент.

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

8.1.9. Відповідальність, не передбачена цим Договором, визначається відповідно до чинного законодавства України.

8.2. Відповідальність Оператора:

8.2.1. У разі ненадання або неналежного надання електронних комунікаційних послуг, постачальник послуг несе майнову відповідальність перед Абонентом передбачену чинним законодавством України.

8.2.2. Оператор не несе майнової відповідальності перед Абонентом за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання електронних комунікаційних послуг внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором, або з вини Абонента у випадках, передбачених ЗУ «Про електронні комунікації».

8.2.3. Питання відшкодування завданих Абоненту збитків, майнової та моральної шкоди через неналежне виконання Оператором обов'язків за договором про надання електронних комунікаційних послуг вирішуються в судовому порядку.

8.2.4. За неналежне виконання зобов'язань Оператором його відповідальність у вигляді відшкодування збитків обмежується сумою, що не перевищує фактично сплачену Абонентом вартість Послуг за останні три календарні місяці, що передували місяцю, у якому сталося таке неналежне виконання зобов'язань.

8.2.5. Оператор не несе відповідальність за якість послуги у випадках використання Абонентом неліцензійного програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Абонентом програмного забезпечення і устаткування.

8.2.6. Оператор не несе відповідальності перед Абонентом за затримки або перебої в роботі, які виникають з причин, які знаходяться поза сферою контролю Оператора.

8.2.7. Оператор не несе відповідальність перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:

- використання Абонентом Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Оператора, або порушення вимог інструкції виробника з використання Кінцевого обладнання;
- за збиток, нанесений Абонентом в результаті дії програмних продуктів, отриманих Абонентом за допомогою Послуг;
- несанкціонованого втручання у роботу мереж, пошкодження абонентської проводки, лінії або Кінцевого обладнання, викрадення електронного комунікаційного обладнання чи пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд;
- зміст і конфіденційність інформації, що передається Абонентом (Абонентом);
- порушення роботи мережевого устаткування Абонента, викликані мережевими атаками на адреси Абонента.
- спричинення збитку комп'ютерній і іншій техніці Абонента, який заподіяний грозою або будь-яким іншим явищем природи. Абонент попереджений про необхідність знеструмлення всього електронного комунікаційного обладнання під час грози;
- настання форс-мажорних обставин;
- вини Абонента.

8.2.8. Оператор не несе відповідальності за зміну тарифного плану здійсненого в онлайн режимі Абонентом, (підтвердивши ці зміни тільки йому відомим Login: та Password:) та нараховану абонентську платню що утворилася після відповідних змін тарифного плану.

8.2.9. Оператор 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 Оператора чи неможливості їх використання. Абонент самостійно 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 Оператора.

8.2.10. У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Абонента, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом.

9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ АБОНЕНТІВ З ПИТАНЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. Оператор забезпечує розгляд звернень Абонентів та усунення порушень вимог законодавства та/або договору про надання послуг з урахуванням вимог ЗУ «Про електронні комунікації», ЗУ «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», інших нормативно-правових актів.

9.2. Для реалізації права на отримання відшкодування Абонент зобов'язаний звернутися до Оператора із письмовою заявою (в тому числі електронним зверненням, яке має бути підписане за допомогою кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підписом, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису). Заява має містити опис порушення, його дату та час, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену ЗУ «Про звернення громадян». Для отримання відшкодування Абоненти повинні також надати копію паспорта (1-ї, 2-ї сторінки, сторінки з останньою фотографією, якщо вклеєна в 25 або 45 років, сторінки з відміткою про реєстрацію) або 2-сторони паспорта у формі ID-картки, особи які не є Абонентами або виявили бажання припинити дію даного Договору, повинні надати копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера платника податків та зборів.

9.3. Звернення розглядається Оператором протягом строку визначеного ЗУ «Про звернення громадян».

9.4. У разі встановлення обґрунтованості заявленого Абонентом порушення:

- Оператором здійснюється нарахування Абоненту відшкодування у розмірі, передбаченому законодавством, на особовий рахунок абонента;

- У разі, якщо заявник не є Абонентом Оператора на дату звернення або виявив бажання припинити дію даного Договору, відшкодування може бути перераховане на банківський рахунок/картку, зазначену у заяві оплата комісійної винагороди за обслуговування банку, здійснюється Абонентом. Відшкодування нараховується у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення. Оператор залишає за собою право запитати додаткову інформацію або документи, необхідні для підтвердження обставин порушення.

9.5. У випадку недотримання Абонентом порядку направлення звернення, що передбачений ЗУ «Про звернення громадян», звернення Абонента, може бути залишене без руху. У такому разі Абоненту надається строк для усунення виявлених недоліків.

9.6. У разі незгоди з рішенням або бездіяльністю Оператора, Абонент має право звернутися за захистом своїх прав шляхом звернення до:

- Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (регуляторного органу), відповідно до Порядку розгляду спорів між постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг, затвердженому Постановою НКЕК від 06 вересня 2023 року № 344.
- суду, відповідно до чинного законодавства України, зокрема Цивільного процесуального кодексу України;
- інших органів державної влади відповідно до компетенції.

10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ПРИПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ

10.1. Договір про надання електронних комунікаційних послуг укладається на невизначений строк, якщо інше не передбачено умовами окремого тарифного плану або письмовою домовленістю сторін. Такий договір діє до моменту його припинення у порядку, визначеному чинним законодавством України та цими Умовами. У разі укладення договору на визначений строк, умови його продовження, припинення (в тому числі дострокового) визначаються відповідним тарифним планом, договором або додатковими умовами, що є невід'ємною частиною договору.

10.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний Оператором в наступних випадках:

- якщо виявиться, що дані які Оператору повідомив Абонент при укладенні Договору є недостовірними;
- Абонент має непогашену заборгованість перед Оператором за раніше укладеним Договором;
- якщо виявиться, що представник Абонента, що укладав Договір від імені Абонента, діяв з перевищенням повноважень, що пізніше не було схвалено Абонентом;
- порушення Абонентом умов цього Договору та/або законодавства України.
- 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 вважається припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а абонентська проводка Абонента з цієї дати може бути відключена та/або демонтована.
- інших випадках передбачених цими Умовами та чинним законодавством України.

10.3. У разі наявності на рахунку Абонента залишку коштів, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента, якщо інше не встановлено умовами Тарифних планів.

10.14. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг, абонентної плати та штрафні санкції підлягають оплаті Абонентом у повному обсязі.

11. ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

11.1. Електронні комунікаційні послуги Оператора придатні для користування особами з інвалідністю з урахуванням індивідуальних особливостей окремого абонента.

11.2. Надання послуг Оператором здійснюється з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, в тому числі щодо безперешкодного доступу до приміщення приймальні, де здійснюється обслуговування Абонентів згідно з вимогами Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні».

11.3. До електронних комунікаційних послуг, придатних для користування особами з інвалідністю належать послуги з доступу до Інтернету (за технологіями Ethernet, xPON), які забезпечують можливість використання спеціалізованих вебресурсів, програм екранного озвучення, сервісів відеозв'язку з перекладом жестовою мовою та інших допоміжних технологій.

12. ОСОБЛИВІ УМОВИ

12.1. Сторони зобов'язуються забезпечити актуальність і конфіденційність всієї інформації, якою сторони будуть обмінюватись при виконанні Договору, включаючи атрибути авторизованого доступу, банківські реквізити, адреси Сторін і інші дані, крім випадків передбачених чинним законодавством України.

12.2 Абонент, у зв'язку з отриманням електронних комунікаційних послуг Оператора та інших послуг надає свій дозвіл Оператору на обробку та використання його персональних даних, отриманих від нього з метою надання електронних комунікаційних послуг. Оператор здійснює обробку персональних даних в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством. Припинення дії Договору не означає припинення дії згоди Абонента на обробку персональних даних.

12.3. Абонент погоджується і надає право Оператору використовувати Персональні данні і погоджується з тим, що такі дані, а також інша інформація, необхідна для якісного надання Послуг може передаватися без додаткового письмової згоди про таку передачу (ведення обліку Абонентів, послуг, розрахунків, повідомлень, пропозицій, рекламних матеріалів; телефонного опитування, проведення акцій і розіграшів, маркетингових досліджень і т.д.).

12.4. За Послуги, надані Партнерами, Оператор відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Послуг, що надаються Партнером, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного Оператором Партнера. Для цього на звернення Абонента Оператор повинен надати останньому можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Партнера, а також про засоби зв'язку з ним.

12.5. Абонент погоджується з тим, що Оператор не зобов'язаний отримувати у Абонента додаткової згоди для передачі Персональних даних будь-якій особі в рамках договірних відносин, пов'язаних з врегулюванням заборгованості Абонента, а також для передачі Персональних даних органам державної влади (в тому числі правоохоронним органам) та місцевого самоврядування відповідно до чинного законодавства.

12.6. Абонент, у зв'язку з отриманням електронних комунікаційних послуг Оператора та інших послуг надає свою згоду Оператору на здійснення запису телефонних розмов між ним та Оператором при зверненнях Абонента з питань, що виникають у зв'язку з виконанням Договору.

12.7. Визнання недійсним окремих положень цього Договору не тягне за собою недійсність всього Договору. У такому випадку такий Договір продовжує діяти без урахування недійсних положень, а Сторони вносять необхідні зміни до умов цього Договору.

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

13. РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА

ТОВ «Південна телекомунікаційна компанія»

Юридична адреса: 65016, м. Одеса, пров. Ванний, 20

Поштова адреса: 65088, м. Одеса, а/с 253

Поточний рахунок: UA463282090000026008312367801

код ЄДРПОУ 34994559

Свідоцтво платника ПДВ 100331265

ПІН 349945515517

Засоби зв'язку:

(048) 743-25-35

(097) 743-25-35

(095) 743-25-35

(063) 743-25-35,

Електронна пошта: support@sohonet.ua

Адреса приймальні: м. Одеса, вул. Академіка Корольова, буд. 7 «Г»
