

Товариство з обмеженою відповідальністю «Південна телекомунікаційна компанія», надалі Оператор, в особі Директора Козлова Олександра Миколайовича, який діє на підставі Статуту та за Рішенням НКРЗІ № 494 від 04.10.2012 р., внесений до Реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій, керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, публікує даний Договір, що визначає порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг та є договором приєднання для будь-якого абонента (фізичної особи), який приймає умови даного Договору

Цим Договором Оператор публічно пропонує невизначеному колу фізичних осіб (надалі – «Абоненти»), які звернуться у встановленому цим Договором порядку до Оператора, укласти цей Публічний договір (оферту) про надання телекомунікаційних послуг (надалі – «Договір»), відповідно до законодавства України, що регламентує діяльність у сфері телекомунікацій, на наступних умовах:

ТЕРМІНОЛОГІЯ ДОГОВОРУ:

Публічний договір (оферта) – використовується у відповідності із визначенням наведеним у преамбулі

Телекомунікаційна послуга – продукт діяльності оператора та/або провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб Абонента в сфері телекомунікацій та характеризується наданням доступу до мережі «Інтернет», послуг підключення до телебачення, телефонії, відеоспостереження та ін.

Абонент – споживач телекомунікаційних послуг, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, яким передбачається підключення до Телекомунікаційної мережі Кінцевого обладнання, що перебуває у його власності або користуванні.

Оператор – Товариство з обмеженою відповідальністю «Південна телекомунікаційна компанія», яке володіє власною Мережею та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій.

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

Кінцеве обладнання – встановлене у Абонента обладнання (маршрутизатор, комп'ютер, тощо), необхідне для отримання Послуги та призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг.

Мережевий ідентифікатор – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Кінцевому обладнанню Абонента в Телекомунікаційній мережі/Інтернеті.

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 Телекомунікаційну мережу Оператора.

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

Особовий кабінет – апаратно-програмний комплекс, вхід на який здійснюється через Сайт Оператора, користуючись яким, Абонент може самостійно змінювати Тарифні плани та параметри Послуги, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг, самостійно замовляти Послуги та виконувати інші дії доступні за його допомогою.

Заявка – письмове або усне прохання Абонента про підключення до Послуги, повідомлення про несправності і перебої в наданні телекомунікаційних послуг, замовлення щодо підключення/відключення певних видів послуг, тощо. Заявка оформлюється і реєструється співробітником Оператора.

Реєстраційна картка – ідентифікатор Абонента, що містить коротку інформацію про Абонента (ПІБ, адреса підключення, контакти, послуги, що замовляються при реєстрації та т.п.).

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

Обліковий період – термін, встановлений умовами Тарифного плану, на який надаються телекомунікаційні 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;

Абонентська плата – фіксований платіж, який встановлюється Оператором для Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг;

Абонентська проводка – частина лінії зв'язку, яка з'єднує кінцеве обладнання Абонента з точкою колективного розподілу (розподільної коробки, кабельного ящика тощо)

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

Точка демаркації – точка розмежування відповідальності Оператора і Абонента при наданні Послуг, що фіксується в Реєстраційній картці. 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 проводкою. Точка демаркації між Оператором та Абонентами, яким надаються Послуги у багатоквартирних будинках визначається точкою вводу кабелів в приміщення Абонента.

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.

1. Предмет договору

1.1. Оператор, за умови наявності технічної можливості, зобов'язується надавати Абоненту на платній основі телекомунікаційні послуги з використанням відповідних стандартів і технологій (надалі – Послуги) відповідно до обраних Абонентом Тарифів (Тарифних планів) із числа установлених Оператором (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 телекомунікацій.

Надання Послуг починається після здійснення Абонентом оплати за перший Розрахунковий період щодо замовлених Послуг при підключенні до телекомунікаційної мережі Оператора (надалі – мережа) відповідно до діючих на момент підключення Тарифів.

1.2. Цей Договір складений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Цивільного кодексу України, Закону України "Про телекомунікації" від 18.11.2003р. № 1280- IV, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012р. № 295, Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ від 29.11.2012р. № 624, інших актів законодавства.

1.3. Цей Договір вважається погодженим та укладеним шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. У відповідності до ст. 642 Цивільного кодексу України повним та беззастережним прийняттям умов Договору є факт здійснення Абонентом платежу в оплату телекомунікаційних послуг і отримання Оператором відповідного фінансового документа, що підтверджує факт такої оплати. Цей Договір за бажанням Абонента може бути укладений в письмовій формі.

1.4. Укладаючи Договір Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору, Тарифних планів та всіх додатків, що є невід'ємною частиною Договору.

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

1.6. Послуги за цим Договором надаються цілодобово сім днів на тиждень, якщо інше не визначено домовленістю між Сторонами.

1.7. Публічний договір (оферта) набуває чинності з моменту розміщення на офіційному інтернет-сайті Оператора за адресою: <http://www.sohonet.ua> і діє до моменту його відкриття Оператором.

1.8. Оператор залишає за собою право внести зміни в умови Публічного договору (оферти) та/або відкрити його в будь-який момент на свій розсуд. У разі внесення Оператором змін до Публічного договору (оферти), такі зміни вступають в силу через 7 (сім) днів після розміщення зміненого тексту на Сайті Оператора.

Вказані зміни поширюються на всі раніше укладені договори з Абонентами незалежно від часу їх укладення.

1.9. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування послугами, свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору. Сторони визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

1.10. Тимчасове припинення чи інше обмеження Оператором в наданні Послуг допускається в порядку, встановленому чинним законодавством України та цим Договором.

1.11. Послуги надаються Абоненту за адресою, зазначеною у Заявці на надання телекомунікаційних послуг (або в Реєстраційній Картці).

2. Порядок укладення договору про надання телекомунікаційних послуг

2.1. Цей Договір вважається укладеним між Сторонами після Акцепту (приєднання) Абонента до нього наступним чином:

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

2.1.2. Абоненти, які вперше звертаються за Послугами до Оператора, приєднуються до цього Договору шляхом подання в усній чи письмовій формі Оператору Заявки про надання телекомунікаційних послуг, та підтверджують це шляхом оплати Послуг Оператора. Заявка про надання телекомунікаційних послуг (далі Заявка) може бути подана шляхом телефонного звернення до служби технічної підтримки, в електронному вигляді на сайті <http://www.sohonet.ua> чи в приміщенні Оператора, яке передбачено для прийому Абонентів.

2.2. Абонент, який вчинив зазначені вище дії та приєднався до даного Договору, підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з його умовами.

3. Організаційні та технічні умови надання послуг

3.1. Умови надання Послуг:

3.1.1. Замовлення Абонентом Послуг в зоні надання Оператором таких Послуг і наявність у Оператора технічної можливості надання Абоненту Послуг.

3.1.2. Реєстрація Абонента в мережі із використанням Мережевих ідентифікаторів Абонента (заповнення Абонентом реєстраційної картки, в якій Абонент вписує свої реквізити, реєстраційне ім'я, які в подальшому використовуються для однозначної ідентифікації Абонента, і послуги, що замовляються при реєстрації)

3.1.3. Оплата Абонентом Послуг Оператора.

3.1.4. Укладення Абонентом з Оператором цього Договору.

3.1.5. Використання Абонентом для отримання Послуг налаштованого Кінцевого обладнання та програмного забезпечення.

3.2. Абонент отримує Послуги у наступному порядку:

3.2.1. Ознайомившись з умовами цього Договору, і вибравши конкретний вид Послуг, Абонент відправляє Оператору Заявку або усно формулює зміст Заявки на надання Послуг шляхом телефонного звернення до служби технічної підтримки.

3.2.2. Оператор встановлює чи знаходиться Абонент в зоні надання телекомунікаційних послуг і встановлює наявність технічної можливості надати ці Послуги, та у випадку наявності зазначених можливостей, Оператор реєструє Абонента в мережі із використанням Мережевих ідентифікаторів Абонента.

3.2.2. На підставі отриманої Заявки Оператор організовує Підключення за адресою Абонента і виставляє Абоненту рахунок-фактуру на оплату обраної Послуги. За фактом оплати Абонентом суми, зазначеної в рахунку, Договір автоматично вважається укладеним (ч.2 ст.642 ЦКУ).

3.2.3. 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.

3.2.4. Оператор надає Абоненту доступ до особового кабінету на сайті Оператора <http://www.sohonet.ua>, за допомогою якого Абонент може здійснювати розрахунки, змінювати тарифні плани та проводити інші дії, пов'язані з отриманням

телекомунікаційних послуг. Доступ до особового кабінету можливий після введення особового логіну та паролю, що складається Абонентом та зазначається в реєстраційній картці.

3.2.5. Гарантована мінімальна швидкість передачі та прийому даних становить 2 Мбіт/с.

3.3. Оператор надає Абоненту Послуги за часовою схемою: цілодобово, протягом строку існування договірних відносин між сторонами, відповідно до параметрів замовлених Абонентом Послуг.

3.4. Оператор здійснює облік наданих Послуг та здійснених Абонентом оплат за такі Послуги.

3.5. Абонент в усіх режимах роботи є ініціатором зв'язку з серверами Оператора.

3.6. Оператор не несе відповідальності за якість роботи ліній зв'язку, що надаються іншими організаціями.

3.7. Абонент зобов'язаний регулярно звертатися до сайту Оператора <http://www.sohonet.ua>, де публікуються офіційні повідомлення, пов'язані з обслуговуванням Абонентів.

3.8. Абонент має право тимчасово призупинити надання послуг Оператора на строк до 3 (трьох) місяців. Абонент може поновити надання Послуг з Особового кабінету, або шляхом телефонного звернення до служби технічної підтримки.

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. Оператор має право тимчасово припинити надання Послуг Абоненту у зв'язку з заборгованістю Абонента на суму понад 0,01 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги. Надання Послуг відновлюється Оператором після повного погашення існуючої заборгованості та внесення Абонентом грошових коштів в якості передплати за телекомунікаційні послуги у відповідності до обраного тарифного плану.

3.12. Оператор також має право призупинити надання Послуг Абоненту на час запланованого профілактичного обслуговування мережі (профілактичних, ремонтних чи інших робіт) попередньо сповістивши про це Абонента у порядку згідно п.3.14. Договору. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця. Час проведення планової профілактики не вважається простоем і сплачується Абонентом. Перерва в наданні Послуг понад встановлений строк компенсується Оператором шляхом продовження надання Послуг у наступному Розрахунковому періоді на такий строк.

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

У випадку не усунення перебоїв в наданні телекомунікаційних послуг протягом вказаного часу Оператор, за письмовим зверненням Абонента, здійснює перерахунок вартості послуг. У зв'язку з чим, абонентська плата, внесена за вказаний період відсутності надання телекомунікаційних 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 телекомунікаційних 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 операторів чи провайдерів телекомунікацій;
- 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 проводки, тощо) була спричинена діями або бездіяльністю третіх осіб (з урахуванням точки демаркації) або сталась з вини Абонента, то вона усувається Оператором за рахунок Абонента.

Незалежно від причин виникнення несправності, перед її усуненням за участю представника Оператора та Абонента складається Акт несправності (пошкодження).

3.14. Порядок і строки інформування Оператором Абонента:

3.14.1. 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.

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

3.14.3. Оператор інформує Абонента про аварії на телекомунікаційних мережах та, при можливості, орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора або по телефону у разі звернення Абонента.

3.14.4. 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 Сайті Оператора у строки, передбачені законодавством.

3.15. 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 Сайті Оператора.

4. Вартість послуг та умови оплати

4.1. Вартість Послуг визначається Оператором та розміщується на офіційному інтернет-сайті за адресою: <http://www.sohonet.ua>.

4.2. 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.

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

4.4. Вартість Послуг може змінюватися Оператором, який має право переглянути прейскурант абонентських тарифів, повідомивши Абонента на Офіційному веб-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 3.9 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.

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

4.6. Оператор забезпечує інтерактивний доступ Абонента для огляду й аналізу стану свого особового рахунку і роботи з ним.

4.7. Абонент передплачує Послуги за Обліковий період незалежно від обсягу використання або наміри використання Послуг у цей обліковий період. Дата початку і закінчення облікового періоду пов'язана з терміном дії обраного Тарифного плану, а не з датою поповнення рахунку Абонентом.

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

4.9. 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 телекомунікаційні послуги у відповідності до обраного тарифного плану

4.10. Способи оплати Послуг:

4.10.1. 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;

4.10.2. 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.);

4.10.3. 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 інтернет-сайті Оператора за адресою: <http://www.sohonet.ua>

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

4.12. 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.

4.13. Протягом строку позовної давності після припинення дії укладеного між сторонами Договору, або відмови від передплаченої 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.

4.14. За час, протягом якого Послуги не надавались з вини Абонента, плата за надання Послуг нараховується в повному обсязі.

5. Права та обов'язки Сторін

5.1. Оператор має право:

5.1.1. 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;

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

5.1.3. На відключення на підставі рішення суду кінцевого обладнання, якщо воно використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки;

5.1.4. На скорочення переліку Послуг, призупинення або припинення їх надання відповідно до законодавства та Договору;

5.1.5. На скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту у разі порушення ним цього Договору або законодавства у сфері телекомунікацій.

5.1.6. На припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства.

- 5.1.7. На підключення та/або відключення підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.
- 5.1.8. Змінювати та встановлювати Тарифи на оплату Абонентом Послуг, розмістивши повідомлення про це на Сайті Оператора, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження.
- 5.1.9. У випадку виявлення Оператором нетипового навантаження на Телекомунікаційну мережу Оператора (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, понад трафік, передбачений обраним Абонентом Тарифним планом), яке спричинене Абонентом, Оператор має право обмежити обсяг трафіку або надання Послуг до з'ясування обставин такого навантаження.
- 5.1.10. Припинити надання Послуг Абоненту на час запланованого профілактичного обслуговування мережі (профілактичних, ремонтних чи інших робіт) попередньо сповістивши про це Абонента у порядку згідно п.3.14. Договору.
- 5.1.11. У безакцептному порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.
- 5.1.12. 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.
- 5.1.13. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Оператором, додаткові умови підключення та користування Послугами тощо.
- 5.1.14. Оператор має право припинити надання Послуг Абоненту у випадку якщо:
- Абонент поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших Абонентів і персоналу Оператора;
 - Абонент навмисно завдав збитки іншим особам, а також здійснював дії направлені на спричинення таких збитків;
 - Абонент поширює в мережі матеріали рекламного або комерційного змісту з порушенням встановлених правил розповсюдження рекламної і комерційної інформації;
 - Абонент був помічений в підміні реквізитів, деструктивному скануванні мережі, зміні налаштувань з'єднання, зміні режиму роботи мережевого адаптера, зміні імені комп'ютера в мережі, зміні робочої групи або нелегальних з погляду правильності функціонування мережі діях;
 - Абонент втручається в дії інших Абонентів або обслуговуючого персоналу (несанкціонований доступ до комп'ютерів і інформаційних джерел), 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;
 - на особовому рахунку Абонента утворилась заборгованість;
 - Абонент порушив вимоги законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання, в т.ч. й для надання Послуг третім особам;
 - виявлені факти несанкціонованого втручання Абонента в роботу Оператора та/або використання телекомунікаційних мереж або технічних засобів Оператора.
 - Абонент порушив договірні зобов'язання;
 - Абонент поширює інформацію порнографічного характеру, покарання за що передбачено ст. 301 КК України;
 - Абонент в мережі Інтернет поширює комп'ютерні віруси, SPAM і ін.
 - Абонент звернувся з усним або письмовим зверненням щодо припинення надання послуг;
 - Виникло стихійне лихо, надзвичайна ситуація, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.
- Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення.
- 5.1.15. У випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з представниками Оператора, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно через Особистий кабінет.
- 5.1.16. Оператор має право на реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

5.2. Оператор зобов'язаний:

- 5.2.1. Інформувати Абонента про перелік абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента).
- 5.2.2. Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством.
- 5.2.3. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.
- 5.2.4. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, умов цього Договору та інших актів законодавства.
- 5.2.5. Забезпечувати правильність застосування Тарифів на Послуги та своєчасне інформування Абонента про їх зміну.
- 5.2.6. Надавати Послуги у строки, передбачені цим Договором та законодавством.
- 5.2.7. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.
- 5.2.8. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв.
- 5.2.9. Інформувати Абонента про анулювання чи недійсність ліцензій та дозволів, що впливають на надання телекомунікаційних послуг за договором.
- 5.2.10. Оператор зобов'язаний забезпечувати сервісне обслуговування Абонентів у зв'язку з чим, створена служба технічної підтримки Абонентів, що доступна з 9:00 до 24:00 годин в будні дні та з 9:00 до 21:00 години у вихідні дні за телефоном [\(048\) 743-25-35](tel:0487432535), на сайті Оператора <http://www.sohonet.ua> та за допомогою інших засобів зв'язку, вказаних на сайті.

5.3. Абонент має право на:

- 5.3.1. Дострокове розірвання цього Договору за умови попередження Оператора не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до такого розірвання.
- 5.3.2. Отримання від Оператора довідкову інформацію щодо послуг та тарифів.
- 5.3.3. Своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.
- 5.3.4. Отримання від Оператора відомостей про надані Послуги у порядку, встановленому законодавством.
- 5.3.5. Обмеження Оператором доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Оператора у встановленому порядку.
- 5.3.6. 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 адміністрації Оператора ніяких претензій і що вся відповідальність за безпечний вхід і наслідки зміни тарифного плану, викликані Абонентом, він приймає і покладає тільки на себе.

5.3.7. Повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, замовлених за цим Договором, у випадках і в порядку, визначених законодавством.

5.3.8. Переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

5.3.9. Оскарження неправомірних дій Оператора згідно із законодавством.

5.3.10. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

5.4. Абонент зобов'язаний:

5.4.1. Узгоджувати з власником (орендодавцем, орендарем) приміщення, будинку, а також прибудинкових територій проведення заходів, пов'язаних з наданням Абоненту телекомунікаційних Послуг.

5.4.2. Сплачувати замовлені Послуги у розмірах, порядку та в строки, встановлені цим Договором та відповідно до законодавства.

5.4.3. Повідомляти у місячний строк Оператора про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у Договорі.

5.4.4. Не допускати підключення Кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності;

5.4.5. Не допускати використання кінцевого 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.

5.4.6. Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

5.4.7. Утримувати у справному стані Кінцеве обладнання та абонентські проводки до встановленої точки демаркації.

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

5.4.9. Не повідомляти свої облікові дані та паролі третім особам та самостійно нести відповідальність за наслідок таких дій.

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

5.4.11. Забезпечити в робочий час уповноваженим представникам Оператора вільний доступ до приміщення, будинку та прибудинкових територій для проведення заходів, пов'язаних з наданням Абоненту телекомунікаційних послуг, а також доступ до телекомунікаційної мережі та абонентської проводки з метою їх обстеження, ремонту та технічного обслуговування.

5.4.12. Не здійснювати модернізацію та/або програмування Кінцевого обладнання, яке може вплинути на тарифікацію Послуг в мережі Оператора або на функціонування мережевого обладнання Оператора.

5.4.13. Самостійно вживати всіх необхідних заходів щодо безпечності власної персональної інформації, яка передається через Інтернет.

5.4.14. Не здійснювати дій, які прямо не заборонені умовами цього Договору, але можуть бути кваліфіковані як втручання в мережу Оператора.

5.4.15. Своєчасно оновлювати антивірусні програми з метою захисту власних пристроїв та програмного забезпечення.

5.4.16. Використовувати в процесі споживання послуг Оператора тільки ліцензійне (отримане (установлене) легальним способом) програмне забезпечення, а також дозволене для використання в українських суспільних телекомунікаційних мережах обладнання. У разі відсутності у Абонента відповідних ліцензій та дозволів, реклаमाції пов'язані з працездатністю програмного забезпечення і обладнання Оператора не приймаються.

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

5.4.18. У випадку виникнення несправностей, перерв в наданні послуг, негайно повідомляти про це представників технічної підтримки Оператора.

5.4.19. 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.

5.4.20. Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

6. Відповідальність Сторін

6.1. Відповідальність Оператора:

6.1.1. Оператор несе відповідальність перед Абонентом за ненадання або неналежне надання телекомунікаційних послуг у відповідності до вимог чинного законодавства, якщо документально доведені прямі винні дії або бездіяльність самого Оператора. Відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків через неналежне виконання Оператором умов Договору вирішується в судовому порядку.

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

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

6.1.4. 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 інструкцій виробника з використання Кінцевого обладнання;
- за збиток, нанесений Абонентові в результаті дії програмних продуктів, отриманих Абонентом за допомогою Послуги;
- несанкціонованого втручання у роботу мереж, пошкодження абонентської проводки, лінії або Кінцевого обладнання, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд;
- зміст і конфіденційність інформації, що передається Абонентом (Абонентові);
- порушення роботи мережевого устаткування Абонента, викликані мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Оператора. Оператор в цьому випадку має право тимчасово, до закінчення або ліквідації атаки, ввести обмеження на доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності локальної мережі Абонента.

- спричинення збитку комп'ютерній і іншій техніці Абонента, який заподіяний грозою або будь-яким іншим явищем природи. Абонент попереджений про необхідність знеструмлення всього телекомунікаційного обладнання під час грози;
- настання форс-мажорних обставин;
- вини Абонента.

6.1.5. 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.

6.1.6. 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 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.

6.1.7. 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.

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

6.2. Відповідальність Абонента:

6.2.1. За порушення даного Договору і вимог законодавства стосовно правил отримання послуг Абонент несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

6.2.2. Абонент несе матеріальну 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, при цьому надання послуг Абоненту припиняється.

6.2.3. Абонент самостійно відповідає за шкоду, заподіяну в процесі використання наданої телекомунікаційної послуги особі або майну громадян, юридичних осіб, держави або моральним принципам суспільства.

6.2.4. 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).

6.2.5. Абонент несе відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернет. Оператор не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються чи надаються через мережу Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнав Абонент чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернет чи неможливості їх використання.

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

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

7. Обставини непереборної сили (форс-мажор)

7.1 Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань, якщо воно викликано дією обставин непереборної сили (форс-мажор), які Сторони не могли передбачити або запобігти розумними діями. У разі виникнення обставин непереборної сили, термін виконання зобов'язань переноситься на термін дії таких обставин.

7.2. Під обставинами непереборної сили Сторони розуміють обставини, що наступили після укладення сторонами Договору в результаті подій надзвичайного характеру, як: війна, бойові дії без оголошення війни, масові заворушення, страйки, локауті, державні перевороты, стихійні лиха (урагани, землетруси, повені, пожежі та ін.), відключення електромережі, перебої в наданні електроенергії, перебої роботи міської та міжміської телефонної мережі і інших використовуваних видів комунікацій, урядових указів і постанов, якщо ці обставини привели до об'єктивної неможливості для Сторін (Сторони) виконати свої зобов'язання відповідно до цього Договору.

7.3. Факт наявності обставин непереборної дії доводить Сторона, що заявляє про такі обставини.

8. Порядок вирішення спорів

8.1. Всі суперечки і розбіжності, пов'язані з цим Договором, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів.

8.2. У разі якщо Сторонам не вдається вирішити всі спірні питання в порядку, встановленому п.8.1 цього Договору, всі спори, що виникають з цього Договору, в тому числі пов'язані з його укладенням, зміною, розірванням, виконанням, недійсністю, підлягають вирішенню в судовому порядку, відповідно до чинного законодавства України.

9. Строк дії договору, внесення змін та припинення його дії

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

9.2. Строк дії Договору починається з моменту приєднання Абонентом до Публічного Договору (оферти) (акцепту) та діє протягом 1 року.

9.3. У випадку, якщо жодна з Сторін не проінформує іншу Сторону про припинення Договору за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії такого Договору, дія Договору продовжується на кожен наступний рік на тих самих умовах.

9.4. Оператор може в односторонньому порядку вносити зміни в Публічний договір (оферту), які оприлюднюються на Сайті Оператора за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

- 9.5. Якщо Абонент не згоден з внесеними Оператором змінами в цей Публічний договір (оферту), Абонент повинен припинити отримання Послуг, письмово попередивши про це Оператора. Якщо Абонент після моменту вступу змін до такого Договору в дію продовжує користуватись Послугами, це означає, що Абонент згоден із внесенням таких змін до Договору.
- 9.6. Абонент може в односторонньому порядку розірвати Договір за умови відсутності заборгованості перед Оператором, письмово повідомивши Оператора не менш ніж за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору.
- 9.7. Оператор може в односторонньому порядку розірвати Договір з Абонентом, у випадках та порядку передбаченому даним Договором та/або чинним законодавством України, письмово повідомивши Абонента за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання такого Договору за адресою, зазначеною Абонентом при укладенні Договору.
- 9.8. 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 вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а абонентська проводка Абонента з цієї дати може бути відключена та/або демонтована.
- 9.9. 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.
- 9.10. Абонент, який користується акційним або наданим індивідуально пільговим тарифним планом, в разі відмови від наданих послуг раніше, ніж через 12 місяців від дня переходу на такий тарифний план, зобов'язується сплатити на користь Оператора кошти в сумі, яка дорівнює різниці між акційним або наданим індивідуально пільговим тарифним планом і тарифним планом з відповідними характеристиками, який діє на постійній основі, за весь період користування акційним або наданим індивідуально пільговим тарифним планом.
- 9.11. Цей Договір достроково припиняє дію у разі анулювання, недійсності, закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій, про що Оператор не менш ніж за три місяці до припинення дії Договору повідомляє Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора.

10. Особливі умови

- 10.1. 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.
- 10.2. Абонент, у зв'язку з приєднанням до Публічного договору (оферти) надає свій дозвіл Оператору на обробку та використання його персональних даних, отриманих від нього з метою надання телекомунікаційних 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.
- 10.3. Абонент погоджується і надає право Оператору використовувати Персональні дані і погоджується з тим, що такі дані, а також інша інформація, необхідна для якісного надання Послуг може передаватися без додаткової 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.).
- 10.4. 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.
- 10.5. Абонент, у зв'язку з приєднанням до Публічного договору (оферти) 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.
- 10.6. 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.
- 10.7. У всьому іншому, не врегульованому в цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України.

Електронна пошта: support@sohonet.ua