

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом ТОВ «ІСП СДС - ГРУП»

№ 11-зд від «03» жовтня 2017 року

Умови
надання телекомунікаційних послуг
Товариства з обмеженою відповідальністю «ІСП СДС - ГРУП»
(надалі – «Умови»)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Умови надання телекомунікаційних послуг, прийняті відповідно до Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 № 1280-IV, Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295), Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 № 624, інших нормативно-правових актів України.

1.2. Умови регулюють відносини з приводу надання Товариством з обмеженою відповідальністю «ІСП СДС – ГРУП» (надалі – «Провайдер») будь-яких телекомунікаційних послуг та поширюються на всіх **Споживачів** (у тому числі тих, які уклали Договори до вступу в силу цих Умов) та регулюють відносини між **Провайдером** та **Споживачем**, порядок укладення та припинення дії Договору про надання телекомунікаційних послуг та/або Додатку(-ів) до Договору, та/або Додаткової(-их) угоди до Договору (надалі – Договір), права та обов'язки Сторін, умови розрахунків, відповідальність Сторін тощо. У разі, якщо Договором встановлено норми, які суперечать Умовам, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення Договору.

1.3. Положення Умов визначаються **Провайдером** самостійно у відповідності до чинного законодавства України. Умови, зміни та доповнення до них, затверджуються **Провайдером**, доводяться до відома **Споживачів** шляхом розміщення у місцях продажу телекомунікаційних послуг та на Веб-сайті. У разі незгоди **Споживача** зі змінами, внесеними до Умов, такий **Споживач** зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи мав можливість дізнатися про зміну Умов. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду **Споживача** з внесеними до Умов змінами.

1.4. Умови вступають в силу з моменту їх оприлюднення на Веб-сайті **Провайдера** і діють до їх скасування **Провайдером**. Умови поширюють свою дію на відносини з приводу отримання усіма **Споживачами** будь-яких послуг **Провайдера** незалежно від наявності у Договорі посилання на Умови. До **Споживачів**, з якими Договори були укладені до моменту вступу в силу Умов, Умови застосовуються у тій частині, що не суперечить умовам Договору.

1.5. Положення цих Умов є складовою частиною укладеного між **Провайдером** та **Споживачем** Договору, незалежно від його форми (письмової або усної), виду та порядку укладення. Підпис **Споживача** в Договорі, або укладання Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про

ознайомлення та надання згоди **Споживача** з цими Умовами, Тарифами на Послуги та свідчить про взяття **Споживачем** зобов'язань щодо виконання умов укладеного Договору та цих Умов.

1.6. Провайдер декларує, що за рішенням НКРЗІ від 04.04.2013 р. № 187 його внесено до реєстру Операторів, провайдерів телекомунікацій за № 3232.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1 У цих Умовах, Тарифах, Договорі, Додатках та Додаткових угодах до Договору, якщо не зазначено інше, терміни та визначення вживаються у такому значенні:

2.1.1. **Споживач** – фізична особа чи суб'єкт господарювання (у тому числі громадяни, які здійснюють підприємницьку діяльність без створення юридичної особи і в установленому порядку набувають статус суб'єкта підприємницької діяльності), що потребує, замовляє та/або отримує Послуги для власних потреб.

2.1.2. **Мережевий ідентифікатор Споживача** – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню Споживача в телекомунікаційній мережі/Інтернеті.

2.1.3. **Договір** – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Споживачем та Провайдером, незалежно від форми (письмової або усної), порядку та способу укладання, за яким Провайдер зобов'язується за замовленням Споживача надавати Послуги, а Споживач зобов'язується оплачувати такі Послуги.

2.1.4. **Додаткові Послуги** – послуги Провайдера, які пов'язані технологічно з послугами доступу до Інтернет та іншими телекомунікаційними послугами Провайдера. Перелік Додаткових Послуг встановлює Провайдером.

2.1.5. **Зона покриття** – територія, на якій засоби телекомунікаційної мережі Провайдера забезпечують можливість користуватися Послугами.

2.1.6. **Кінцеве обладнання** – обладнання Споживача (комп'ютер, модем тощо), необхідне для отримання Послуг та призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг з доступу до Інтернет. Кінцеве обладнання Споживача повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

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

2.1.8. **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.

2.1.9. **IP – адреса Споживача** – виділена фіксована IP-адреса Споживача, що використовується для передавання даних Споживачем через Телекомунікаційну мережу.

- 2.1.10. **Особовий рахунок** – індивідуальний номер, зареєстрований за Споживачем в автоматичній системі Провайдера на підставі укладеного Договору, Додаткових угод та Додатків до нього.
- 2.1.11. **Попередня (авансова) оплата або передплата** – умови розрахунків між Споживачем та Провайдером за Послуги, відповідно до якої Споживач вносить попередню оплату на свій особовий рахунок за Послуги, які будуть надані в майбутньому. Надання Послуг за авансовою системою оплати здійснюється в межах суми внесеного авансу.
- 2.1.12. **Послуги** – послуги з доступу до Інтернет, а також Супутні та Додаткові послуги, які надаються Провайдером, залежно від технічних можливостей останнього.
- 2.1.13. **Послуга з доступу до Інтернет** – забезпечення можливості роботи в Інтернет кінцевого обладнання Споживача.
- 2.1.14. **Припинення дії Договору** – припинення прав та обов'язків сторін по Договору щодо надання та отримання Послуг в порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Умовами.
- 2.1.15. **Рахунок** – документ, що надається Споживачу Провайдером у випадках, передбачених Договором та/або цими Умовами, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості передбачені п.74 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295).
- 2.1.16. **Розрахунковий період** – визначений Провайдером проміжок часу, за який проводяться розрахунки за надані Споживачу Послуги та/або виставляються Рахунки. Якщо Тарифами, Умовами, Договором або в інший спосіб Провайдер не визначено інше, розрахунковий період встановлюється з першого по останнє число календарного місяця.
- 2.1.17. **Спам** – 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 Провайдера щодо надання послуг.
- 2.1.18. **Супутні послуги** – інші послуги, (крім Послуги з доступу до Інтернет / передачі даних), які Провайдер, залежно від технічної можливості, може надавати Споживачам.
- 2.1.19. **Товариство або ТОВ «ІСП СДС - ГРУП»** – Товариство з обмеженою відповідальністю «ІСП СДС - ГРУП», яке надає Послуги на підставі відповідних ліцензій, згідно з законодавством України, цими Умовами, Тарифами та укладеними Договорами.
- 2.1.20. **Тариф** – встановлений Провайдер розмір оплати за кожен окрему Послугу.
- 2.1.21. **Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих Споживачеві Провайдером щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг.
- 2.1.22. **Трафік** – потік інформації, що передається мережею або каналом зв'язку.
- 2.1.23. **Веб-сайт** – інтернет-ресурс Провайдера, що розміщений за доменною адресою: <http://www.slav.net.ua>

2.1.24. Інші терміни та визначення вживаються в цих Умовах відповідно до Закону України «Про телекомунікації» та інших законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів України.

3. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СПOЖИВАЧА

3.1. Споживач має право:

3.1.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються **Провайдером**, отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до Договору, цих Умов, Тарифів і вимог чинного законодавства України з урахуванням технічних особливостей Кінцевого обладнання **Споживача** та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам телекомунікаційної мережі **Провайдера**.

3.1.2. Безоплатно отримувати від **Провайдера** рахунки за надані Послуги.

3.1.3. Отримувати від **Провайдера** інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, чи будь яку іншу інформацію стосовно взаємовідносин **Провайдера** та **Споживача** щодо надання Послуг.

3.1.4. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати перелік Послуг або обраний Тарифний план, якщо це не суперечить умовам Договору, Додатків та Додаткових угод до Договору, на підставі власної заяви та умов Договору і при наявності технічних можливостей **Провайдера**.

3.1.5. У випадку відсутності заборгованості за надані **Провайдером** Послуги отримувати від **Провайдера** невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг (крім сум одноразових платежів, внесених Споживачем при підключенні та внесених **Споживачем** сум обов'язкових платежів, передбачених Тарифами) у випадках та в порядку, визначених Договором, цими Умовами та у відповідності до вимог чинного законодавства України.

3.1.6. Тимчасово припинити отримання Послуг за власним бажанням у випадках і порядку, передбаченому укладеним Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору та цими Умовами.

3.1.7. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору та цими Умовами, письмово попередивши про це **Провайдера**. При цьому **Споживач** при подачі заяви зобов'язаний оплатити заборгованість, яка існує на день подання заяви про розірвання договору та вартість замовлених послуг у місяці, в якому подається заява про відмову від користування Послугами.

3.1.8. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у куточках **Споживачів** (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг **Провайдера**, а також з документами, що підтверджують повноваження представника **Провайдера**, який підписує Договір.

3.1.9. **Споживач** має право на захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством України.

3.1.10. **Споживач** має право на переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку встановленого законодавством. Переоформлення Договору на інших осіб здійснюється виключно за згодою **Провайдера**.

3.1.11. **Споживачі** мають інші права визначені законодавчими актами та нормативними документами України у сфері телекомунікацій.

3.2. Споживач зобов'язаний:

3.2.1. Ознайомитись з Договором, Додатками та Додатковими угодами до Договору, умовами надання обраних Послуг, цими Умовами, дотримуватися та виконувати їх вимоги, а також вимоги Закону України «Про телекомунікації», інших законодавчих актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.

3.2.2. Своєчасно оплачувати надані Послуги, відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, Умовами та Тарифами.

3.2.3. Повідомляти **Провайдера**, протягом місяця з моменту виникнення будь-яких змін своїх реквізитів із наданням нових даних, втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, що пов'язана із отриманням Послуг.

3.2.4. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційної мережі **Провайдера**, підтримці цілісності та взаємодії телекомунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Послуг іншим **Споживачам**.

3.2.5. Не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

3.2.6. Якщо **Споживач** передав своє Кінцеве обладнання без згоди **Провайдера** у користування третім особам, відповідальним за користування Послугами та за своєчасну оплату послуг залишається **Споживач**.

3.2.7. Не виконувати будь-які дії (зокрема підключення до мережі будь якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування телекомунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для **Провайдерів** телекомунікацій, так і для інших **Споживачів**.

3.2.8. Використовувати для підключення до мережі **Провайдера** Кінцеве обладнання, що відповідає вимогам нормативно - правових документів у сфері телекомунікацій та має документ про підтвердження відповідності.

3.2.9. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит **Провайдера** про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

3.2.10. Не допускати використання на комерційній основі можливостей телекомунікаційної мережі **Провайдера**, а також Кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

3.2.11. Не вчиняти, а також не допускати вчинення іншими особами будь-яких дій, які заважають роботі інших **Споживачів** або нормальному функціонуванню обладнання **Провайдера**, використовуючи Послуги або інші технологічні можливості телекомунікаційної мережі **Провайдера** або Кінцевого обладнання.

3.2.12. Не розсилати та не розповсюджувати Спам.

3.2.13. Дбайливо ставитися до абонентського відгалуження та не допускати його (відгалуження) пошкодження в межах приміщення **Споживача**.

3.2.14. Зберігати документи, що пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.

3.2.15. Виконувати інші обов'язки передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА

4.1 Провайдер має право:

4.1.1. Самостійно визначати перелік Послуг, в тому числі Додаткових та Супутніх, що надаються **Споживачам**.

4.1.2. Самостійно встановлювати та в односторонньому порядку змінювати Тарифи на телекомунікаційні Послуги (крім Тарифів, які згідно із Законом, підлягають державному регулюванню).

4.1.3. Змінювати Зони покриття Телекомунікаційною мережею **Провайдера** без попередження **Споживачів**.

4.1.4. Скорочувати перелік Послуг, тимчасово припиняти або припиняти надання Послуг у разі порушення **Споживачем** вимог цих Умов, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.

4.1.5. Відключати у порядку встановленому чинним законодавством України Кінцеве обладнання **Споживача**:

- на підставі рішення суду, якщо таке обладнання використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці;

- у разі відсутності виданого в порядку, встановленому законодавством, документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

- в інших випадках, встановлених законодавством України, у тому числі, якщо **Споживач** використовує Кінцеве обладнання, з порушенням вимог законодавства щодо експлуатації такого Кінцевого обладнання.

Цим пунктом та пунктами 3.2.5, 3.2.10 цих Умов **Споживач** попереджений про необхідність використання Кінцевого обладнання, що відповідає вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, про заборону використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій та про можливість відключення його Кінцевого обладнання у випадках визначених цими Умовами та нормами чинного законодавства України.

4.1.6. Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні мережі у визначені законодавством терміни.

4.1.7. Змінювати безоплатно та без згоди **Споживача** IP – адресу **Споживача** з технічних причин, з попереднім його повідомленням не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до зміни або в інший строк, встановлений законодавством.

4.1.8. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадках, передбачених цими Умовами та нормами чинного законодавства України.

4.1.9. **Провайдер** має інші права передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.2 Провайдер зобов'язаний:

4.2.1. Надавати **Споживачу** Послуги відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», інших актів законодавства, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295), інших нормативних документів у сфері телекомунікацій та згідно з умовами затверджених **Провайдером** Тарифів, цих Умов, укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до нього.

4.2.2. Надавати Послуги у межах Зони покриття, визначеної **Провайдером**.

4.2.3. Надавати **Споживачу** інформацію про Тарифи, Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому законодавством України. Інформувати **Споживача** про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами, інформацію.

4.2.4. Попереджати **Споживача** про скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених Договором, Додатками, Додатковими угодами до нього, цими Умовами та нормами чинного законодавства України.

4.2.5. На підставі письмової заяви **Споживача** припиняти надання Послуг.

4.2.6. Повідомляти **Споживача** про зміну реквізитів **Провайдера**.

4.2.7. Інформувати **Споживача** про виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання Послуг, не пізніше ніж за десять робочих днів до початку виконання таких робіт, шляхом розміщення інформації в засобах масової інформації та/або у куточках Споживачів (покупців) у місцях продажу послуг **Провайдера** та/або на Веб-сайті та/або через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству України.

4.2.8. Оприлюднювати інформацію щодо впровадження нових Послуг, впровадження Тарифів на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження через засоби масової інформації та/або у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу послуг **Провайдера** та/або на Веб-сайті та/або через довідково - інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству України.

4.2.9. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 календарних днів до зміни, в засобах масової інформації та/або на офіційному Веб-сайті змінені Тарифи, тарифні плани та повідомляти **Споживачеві** про зміну тарифів, тарифних планів на послуги, що йому надаються.

4.2.10. Розглядати письмові заяви **Споживачів**, скарги та пропозиції в порядку і терміни, передбачені законодавством України.

4.2.11. Забезпечувати збереження відомостей про **Споживача**, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст і несе відповідальність за їх схоронність, за винятком випадків, передбачених умовами укладеного Договору, цими Умовами та законодавством України.

4.2.12. У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це **Споживача** не пізніше ніж за три місяці до такого припинення.

4.2.13. Усувати пошкодження Телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг в строки визначені Договором та Адміністрацією Держспецзв'язку (в разі встановлення).

4.2.14. Виконувати інші обов'язки передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

5. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ТА ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

5.1. Послуги надаються на підставі укладеного Договору(-ів), Додатків та Додаткових угод до нього/них та/або оплати замовлених **Споживачем** Послуг.

5.2. Договір укладається в письмовій формі, а також в інших формах, що не суперечать законодавству України. Договір вважається укладеним також і в тому випадку, коли дії Сторін свідчать про їх намір (щодо користування Послугами).

5.3. Фактичне отримання **Споживачем** тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена **Споживачем**.

5.4. Договір укладається на строк з чітко зазначеною датою припинення або до настання певної події. Якщо інше не передбачено умовами Договору, Додатками, Додатковими угодами до нього та цими Умовами, строк дії Договору, укладеного в письмовій формі, встановлюється до настання події – отримання однією із Сторін письмової заяви/повідомлення про припинення дії Договору та/або про відмову від отримання Послуг.

У випадку отримання **Провайдером** заяви **Споживача** про припинення дії Договору, дія Договору, Додатку, Додаткової угоди до нього вважається припиненою з моменту фактичного припинення надання Послуг, яке **Провайдер** проводить протягом 7 календарних днів з дня отримання такої заяви, якщо більший строк не зазначений в заяві.

5.5. Договір, Додаток та Додаткова угода до Договору укладаються в письмовій формі одночасно із обранням певного Тарифного плану, який передбачає перелік Послуг. Договір, Додаток, Додаткова угода до Договору набувають чинності після їх підписання Сторонами (або уповноваженими представниками), якщо інше не визначено Договором або Тарифами.

5.6. Для укладення Договору, Додатку та/або Додаткової угоди до Договору в письмовій формі **Споживач** за власним бажанням може звернутись до місць продажу Послуг, надавши про себе необхідну інформацію та відповідний пакет документів:

5.6.1. Фізичні особи:

- Громадянин України, який досяг 18 років, надає державний паспорт;
- Картку платника податків (довідку про присвоєння ідентифікаційного номера)/документи альтернативного обліку фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційного номера);
- Іноземний громадянин надає національний паспорт (або документ, що посвідчує особу) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетинання кордону України та інші документи, пов'язані із посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);
- Особа, яка укладає Договір від імені Споживача, повинна надати оригінал нотаріально оформленої довіреності на укладення такого виду Договору, оригінал свого паспорту, копію паспорта Споживача.

5.6.2. Юридичні особи:

- Виписка або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців або витяг із торгового, судового чи комерційного реєстру для юридичних осіб – нерезидентів України;
- Довідка про взяття на облік в органах державної податкової служби;
- Довідка про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України;
- Свідоцтво про реєстрацію платника податку на додану вартість (або свідоцтво платника єдиного податку);
- Відомості про банківські реквізити;
- Документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчена копія рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності або оригінал довіреності із зазначенням паспортних даних обох осіб, терміном дії такої довіреності) та паспорт громадянина України чи паспорт громадянина іноземної держави;

- Представництво, філія та інші відокремлені підрозділи мають надавати довідки про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де має бути вказано право керівника такого суб'єкта на укладення такого виду договору, та пред'являється довіреність головного підприємства на право укладення договору;

5.7. Як фізичні, так і юридичні особи, повинні надати інформацію про фактичну адресу проживання/місцезнаходження з метою своєчасного отримувати рахунків за надані Послуги, номер контактний телефону та іншу контактну інформацію для можливості зв'язку з ним у разі необхідності.

Всі документи, передбачені для надання **Споживачами** при укладенні Договору, надаються в оригіналі для пересвідчення представником **Провайдера** в їх справжності та зняття відповідних копій. У разі неможливості надання оригіналів, надаються належним чином засвідчені копії.

5.8. Провайдер має право відмовити Споживачу в укладанні Договору у наступних випадках:

5.8.1. **Провайдер** не має технічної можливості забезпечення доступу до своєї телекомунікаційної мережі в зазначених **Споживачем** місцях.

5.8.2. **Споживач** не надає необхідних **Провайдеру** для укладення Договору документів, передбачених цими Умовами та іншими актами законодавства України.

5.8.3. **Споживач** має заборгованість перед **Провайдером** за раніше надані Послуги, що належним чином підтверджено документально або при наявності відомостей про неодноразове порушення договірних зобов'язань перед **Провайдером**.

5.8.4. Кінцеве обладнання **Споживача** не відповідає вимогам, встановленим нормативними документами в сфері телекомунікацій.

5.8.5. **Споживачу** не виповнилося 18 років чи **Споживач** визнаний недієздатним або обмежено дієздатним.

5.9. Після підписання документів перший примірник Договору з усіма Додатками та Додатковими угодами залишається на зберіганні в **Провайдера**, а другий примірник передається **Споживачу**.

5.10. Жодна зі Сторін письмового Договору не має право передавати свої права та зобов'язання за Договором третім особам без згоди на це іншої Сторони, крім випадків односторонньої зміни умов Договору чи відмови від Договору, якщо право такої зміни або відмови врегульовано Сторонами в Договорі та Умовах.

5.11. Обставини непереборної сили (форс-мажор).

5.11.1 Сторони не несуть відповідальності за невиконання чи неналежне виконання договірних зобов'язань унаслідок дії обставин непереборної сили, включаючи, але не обмежуючись: землетрус, повінь, ураган, інші стихійні лиха тощо, воєнні дії, викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд ліній телекомунікацій, що використовуються **Провайдером** тощо, а також рішення та дії органів державної влади та місцевого самоврядування, що перешкоджають виконанню Договору.

6. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ

6.1. Додаткові та Супутні Послуги (загальні положення):

6.1.1. Додаткові та Супутні послуги надаються за заявою **Споживача** за додаткову плату, якщо інше не передбачено Договором, Додатком, Додатковою угодою до нього та Тарифами.

6.1.2. Заява на замовлення/відмову від Додаткових та Супутніх Послуг приймається лише після ідентифікації **Споживача**.

6.1.3. Перелік додаткових Послуг визначається технічними можливостями обладнання **Провайдера**. Інформацію про зміни в умовах надання Додаткових Послуг, Тарифів на них, **Провайдер** оприлюднює в засобах масової інформації та/або у куточках Споживачів (покупців) у місцях продажу послуг **Провайдера** та/або на Веб-сайті та/або через довідковоінформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить законодавству України не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження.

6.1.4. Кожний вид платних Додаткових та Супутніх Послуг зазначається в рахунку окремо.

6.1.5. Умови надання Додаткових Послуг визначаються Договором, Додатками, Додатковими угодами до Договору, цими Умовами та Тарифами.

6.1.6. Надання Супутніх Послуг здійснюється відповідно до вимог цих Умов, якщо умовами надання таких Послуг та Договором, Додатками та Додатковими угодами до Договору не буде передбачено інше.

6.2. Доступ до Інтернет

6.2.1. **Споживач** має право обрати та замовити послугу з доступу до Інтернет, яка надається **Провайдером**. Для отримання послуги з доступу до Інтернет **Споживачем** застосовується Кінцеве обладнання. Послугу з доступу до мережі Інтернет **Провайдером** надається за допомогою Кінцевого обладнання **Споживача**.

6.2.2. **Провайдер** не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його мережами.

6.2.3. Максимально можлива швидкість доступу до мережі Інтернет становить до 100 Мбіт/с, якщо інше не передбачено умовами Тарифного плану. Протягом сеансу зв'язку швидкість з'єднання може змінюватись в залежності від рівня завантаження телекомунікаційної мережі.

6.2.4. **Провайдер** має право припинити надання **Споживачу** послугу з доступу до мережі Інтернет у разі порушення вимог цих Умов або умов укладеного Договору.

6.2.5. **Провайдер** залишає за собою право залучати для здійснення своїх обов'язків стосовно надання послуги з доступу до мережі Інтернет третіх осіб на підставі укладених договорів.

6.2.6. **Провайдер** надає **Споживачу** інформацію щодо якості, вартості та порядку надання послуг з доступу до мережі Інтернет.

6.2.7. **Споживач** зобов'язаний вживати заходів до недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами.

6.2.8. **Споживач** не повинен вчиняти сам, а також не допускати вчинення будь-яких дій іншими особами, які заважають роботі інших **Споживачів** в мережі Інтернет, або нормальному функціонуванню обладнання **Провайдера**, таких як:

6.2.8.1. Масове розсилання (mass mailing) попередньо не погоджених з одержувачами електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру;

6.2.8.2. Розсилання електронних листів, які містять брутальні або образливі вислови та пропозиції;

6.2.8.3. Здійснення такого конфігурування власних інформаційних ресурсів, при якому стає можливим їх зловмисне використання іншими особами, тощо.

Перелік дій не є вичерпним.

6.2.9. Споживачу не дозволено здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь в мережевих атаках та мережевому взломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з безпосереднього дозволу власника та адміністратора цього ресурсу.

В тому числі забороняється:

6.2.9.1. Вчиняти дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів мережі Інтернет (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать **Споживачу** та передавати комп'ютерам або обладнанню мережі Інтернет інформацію, яка створює «паразитне» навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжкові ділянки мережі, в об'ємах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки пов'язаності мереж та доступності окремих її елементів;

6.2.9.2. Вчиняти дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу, в тому числі привілейованого, до ресурсів мережі Інтернет (комп'ютеру, будь-якому іншому обладнанню або інформаційному ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення чи модифікація програмного забезпечення або даних, що не належать **Споживачу**, без погодження з власниками та адміністраторами цього інформаційного ресурсу.

6.2.10. При використанні інформаційних ресурсів мережі Інтернет **Споживачу** забороняється:

6.2.10.1. Порушувати особливі правила використання, встановлені власником для окремого інформаційного ресурсу мережі Інтернет. У випадку незгоди з такими правилами **Споживач** зобов'язаний терміново відмовитись від використання зазначеного інформаційного ресурсу;

6.2.10.2. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, номери телефонів тощо) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили **Споживача** на таке використання;

6.2.10.3. Фальсифікувати IP-адреси, а також адреси, що використовуються в інших мережевих протоколах, при передаванні даних в мережу Інтернет.

6.2.11. **Споживач** не повинен здійснювати спроби отримання послуг з наміром уникнути оплати за їх використання.

6.2.12. **Споживач** несе повну відповідальність за зберігання та використання даних свого облікового запису (логінів та паролей) у разі його наявності.

6.2.13. **Провайдер** не несе відповідальності за належне функціонування та доступність певних сегментів мережі Інтернет, які знаходяться поза сферою контролю з боку **Провайдера**.

6.2.14. **Провайдер** не контролює і не несе відповідальності за дотримання прав, точність, повноту і придатність інформації, якість і функції товарів та послуг, наданих **Споживачу** через мережу Інтернет іншими особами.

6.2.15. За жодних обставин **Провайдер** не несе відповідальності за прямий або непрямий збиток, заподіяний **Споживачу** або іншій особі при використанні або неможливості використання Послуг. **Провайдер** також звільняється від відповідальності за прямий або непрямий збиток, нанесений **Споживачу** в силу його залежності від товарів, послуг та інформації, замовлених через мережу Інтернет, зокрема, за допомогою Послуг або нанесений у результаті помилок, пропусків, перерв у роботі, видалення файлів, дефектів, затримок у роботі або передачі даних, або зміни функцій.

6.2.16. **Провайдер** звільняється від відповідальності за недоставляння поштових повідомлень до або від **Споживача** в разі, коли причиною недоставляння є занесення поштового серверу **Провайдера** або IP-адреси **Споживача** до чорного списку (Black List) з вини **Споживача**.

6.2.17. **Провайдер** не має ніякого впливу на тих фізичних та юридичних осіб, які формують чорні списки (Black Lists) і не бере участі в вирішенні конфліктних питань та суперечок між **Споживачем** та вказаними особами.

6.2.18. **Провайдер** залишає за собою право цілком або частково видалити або відмовити у пересиланні будь-якої інформації та матеріалів, якщо вони тим чи іншим чином пов'язані з вчиненням **Споживачем** будь-яких протиправних дій, зазначених пп. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов.

6.2.19. У тому випадку, коли **Провайдер** виявить самостійно, або отримає від інших користувачів мережі Інтернет скарги чи повідомлення про здійснення **Споживачем** будь-яких дій, перелічених у пп. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов, **Провайдер** надсилає електронною поштою (або іншим способом) **Споживачу** повідомлення з вимогою негайного вжиття заходів щодо припинення дій, визначених у пп. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов.

6.2.20. **Провайдер** має право скоротити (не надавати) **Споживачу** послугу з доступу до Інтернет у випадках:

6.2.20.1. Невжиття (зволікання, неефективного вжиття або відмови від вжиття) **Споживачем** заходів щодо припинення дій, визначених у пп. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов;

6.2.20.2. Якщо будь-яка з дій, зазначених у пп. 6.2.8 – 6.2.11 цих Умов призвела або може призвести до значного погіршення якості надання Послуг, відмови у наданні Послуг або поставити під загрозу безпеку мережі **Провайдера**.

6.2.21. Наведені або аналогічні норми застосовуються по відношенню до всіх доступних мережевих ресурсів, якщо завчасно не відомі правила, які встановлено власниками даних ресурсів самостійно.

6.2.22. Наведені норми, які регламентують правила поведінки в мережі Інтернет, обов'язкові для всіх, без виключення **Споживачів**.

7. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА НАДАНІ ПОСЛУГИ

7.1. Послуги надаються за встановленими **Провайдером** Тарифами (Тарифними планами).

7.2. Розрахунки за Послуги здійснюються на умовах Попередньої оплати, якщо інше не встановлене Тарифами, Договором, Додатками та Додатковими угодами до нього.

7.3. Щомісячний обов'язковий платіж в межах обраного тарифного плану за розрахунковий період нараховується **Провайдером** та сплачується **Споживачем** у терміни, передбачені Договором та Умовами. Одноразові платежі, якщо вони передбачені Договором та Тарифами, сплачуються **Споживачем** у терміни, передбачені Договором.

7.4. **Споживач** оплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначеному чинним законодавством України.

7.5. При припиненні дії Договору платіж за підключення та з'єднання та інші одноразові платежі поверненню не підлягають.

7.6. Невикористані кошти в межах щомісячного обов'язкового платежу перенесенню на наступний розрахунковий період або поверненню **Споживачу** у разі припинення дії Договору не підлягають, якщо інше не встановлено Тарифами, Договором, Додатковими угодами.

7.7. Оплата **Споживачем** Послуг може здійснюватись на підставі виставлених **Провайдером** рахунків (або без таких), шляхом перерахування коштів на рахунок **Провайдера**, або у інший спосіб не заборонений законодавством та передбачений умовами укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до нього. У разі використання **Споживачем** безготівкової системи оплати за Послуги, він зобов'язаний у платіжному дорученні (в призначені платежу) вказати прізвище, ім'я та по-батькові (назву юридичної особи), номер та дату укладеного Договору, свій Особовий рахунок, що необхідно для повної ідентифікації **Споживача**.

7.8. **Провайдер**, якщо інше не передбачено умовами Договору, Додатками та/або Додатковими угодами до нього, щомісяця надсилає **Споживачу** рахунок за поточний розрахунковий період, який **Споживач** повинен сплатити в терміни передбачені Договором. Неотримання рахунку не звільняє **Споживача** від зобов'язань щодо оплати Послуг. **Провайдер** не несе відповідальності за недоставку або за несвоєчасну доставку рахунку. У разі неотримання рахунку **Споживач** повинен звернутися до **Провайдера** за телефонами визначеними в пункті 13 цих Умов, для отримання інформації про належну до сплати суму.

7.9. Тимчасове припинення надання Послуг, скорочення переліку Послуг та/або припинення надання Послуг не звільняє **Споживача** від обов'язку оплати Послуг відповідно до Договору, діючих на момент оплати Тарифів та Умов.

7.10. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг підлягає оплаті **Споживачем** в повному обсязі, але не менше щомісячного обов'язкового платежу за розрахунковий періоду, в якому відбулось припинення надання Послуг.

7.11. У разі несплати отриманих Послуг у встановлений строк **Споживачу** надсилається повідомлення про кінцевий строк оплати. **Провайдер** має право скоротити перелік Послуг або тимчасово припинити надання Послуг відповідно до вимог чинного законодавства України, цих Умов.

7.12. Якщо протягом 10 (десяти) календарних днів після закінчення кінцевого строку для оплати заборгованості за надані Послуги не надійшло підтвердження про оплату, **Провайдер** має право припинити дію Договору та надання Послуг.

7.13. Припинення дії Договору не звільняє **Споживача** від сплати боргу, штрафних санкцій та пені, індексу інфляції, та відсотків у відповідності до Договору та законодавства.

7.14. У випадках скорочення переліку Послуг, в тому числі з підстав передбачених п. 6.2.20 цих Умов, або тимчасового припинення надання Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини **Споживача**, щомісячний обов'язковий платіж сплачується у повному обсязі.

7.15. Кількість та вартість Послуг, наданих **Споживачу** в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників засобів Провайдера.

7.16. Кожному **Споживачу** відкривається один Особовий рахунок, за яким ведеться облік розрахунків за надані Послуги, якщо інше не передбачено Договором.

7.17. При зміні за бажанням **Споживача** Тарифного плану, така зміна застосовується з початку наступного розрахункового періоду, якщо Сторонами не погоджено інше. Вартість зміни Тарифного плану визначається Тарифами **Провайдера**.

8. ПОРЯДОК СКОРОЧЕННЯ ПЕРЕЛІКУ ПОСЛУГ ТА ТИМЧАСОВОГО ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

8.1. Скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи **Провайдера** у відповідності до умов, визначених чинним законодавством України, укладеним Договором та/або Додатковою угодою, цими Умовами або за письмовою заявою Споживача.

8.2. Провайдер має право скоротити перелік Послуг, які надаються **Провайдером**, з власної ініціативи якщо:

8.2.1. **Споживач** з будь-яких причин, в тому числі з причини неотримання рахунків, не оплачує замовлені послуги в визначений термін у відповідності з умовами укладеного Договору, Додатків та Додаткових угод до Договору, та/або не має на своєму Особовому рахунку коштів.

8.2.2. **Споживач** має заборгованість перед **Провайдером** за надані телекомунікаційні Послуги.

8.2.3. **Споживач** використовує на комерційній основі Кінцеве обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

8.2.4. **Споживач** має заборгованість перед **Провайдером** за раніше укладеним з ним або від його імені Договором про надання телекомунікаційних послуг чи є обґрунтовані сумніви у платоспроможності **Споживача** (наприклад, стосовно **Споживача** розпочато процедуру банкрутства чи на банківський рахунок та майно **Споживача** накладено арешт тощо).

8.2.5. **Споживач** порушив ці Умови та/або умови укладеного Договору, Додатку та/або Додаткової угоди до нього.

8.2.6. Особа, що підписала Договір, Додаток та/або Додаткову угоду до Договору, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору **Провайдеру** не було повідомлено.

8.2.7. За заявою **Споживача** або повідомленням правоохоронних органів **Провайдеру** стало відомо про факт втрати або незаконного позбавлення **Споживача** Кінцевого обладнання, що ним використовувалося.

8.2.8. **Споживач** здійснює надсилання Спаму.

8.2.9. **Споживач** невірно вказав свої реквізити чи не повідомив про їх зміну в строки передбачені цими Умовами та/або Договором. У тому числі, якщо рахунок(-ки) **Споживача** повернено **Провайдеру** з позначкою, що **Споживач** за даною адресою відсутній, переїхав, відмовляється від прийому поштових відправлень тощо.

8.2.10. **Споживач** використовував мережу **Провайдера** для дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян та підприємств або викликають їхні скарги, чи таких, що могли привести або приводять до зниження якості послуг.

8.3. Провайдер має право скоротити перелік Послуг, які надаються **Провайдером** також і в інших випадках, передбачених Договором та/або Додатковою угодою до нього, цими Умовами або чинним законодавством України.

8.4. Провайдер має право тимчасово припинити надання Послуг з власної ініціативи в разі:

8.4.1. Наявності у **Споживача** заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму зазначені в Договорі, відповідно до законодавства, а також закінчення коштів за Особовому рахунку відповідно до законодавства та Договору.

8.4.2. Виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання Послуг.

8.4.3. Виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства України.

8.4.4. Виявлення несанкціонованого втручання **Споживача** в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж **Провайдера**.

8.4.5. Встановлення факту розсилання **Споживачем** Спаму.

8.5. Надання Послуг може бути відновлено при умові усунення наведених у цих Умовах, Договорі та/або Додаткових угодах до нього обставин, що призвели до скорочення переліку послуг або тимчасового припинення надання Послуг.

8.6. За власним бажанням Споживач може ініціювати тимчасове припинення надання Послуг або скорочення переліку Послуг тільки на підставі письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника або іншим шляхом передбаченим умовами Договору. Тимчасове припинення надання Послуг або скорочення переліку Послуг відбувається протягом 7 календарних днів з дати надходження заяви до **Провайдера**, якщо **Споживач** не зазначив іншої більш пізньої дати.

8.7. У випадку втрати або викрадення Кінцевого обладнання **Споживач** може ініціювати тимчасове припинення надання Послуг за заявою, повідомивши **Провайдеру** дані, які необхідні для повної ідентифікації **Споживача**.

8.8. Відновлення надання Послуг, які тимчасово припинялися за заявою **Споживача**, або відновлення Послуг, надання яких було скорочено за заявою **Споживача**, проводиться на підставі письмової заяви поданої **Споживачем** особисто, або його уповноваженою особою або іншим шляхом передбаченим умовами Договору, та за умови наявності коштів в достатньому об'ємі на Особовому рахунку **Споживача**.

9. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ (ПОСЛУГИ)

9.1. Припинення надання Послуг (послуги) може здійснюватися **Провайдером** у разі припинення відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених **Споживачем**.

9.2. Ініціатива припинення дії Договору може надходити як зі сторони **Провайдера**, так й зі сторони **Споживача** за наявності підстав, наведених в Договорі, Додатках та Додаткових угодах до нього, цих Умовах та відповідно до законодавства України.

9.3. **Провайдер** має право відмовити в подальшому наданні Послуг за Договором, Додатками та/або Додатковими угодами та припинити в односторонньому порядку дію Договору у наступних випадках:

9.3.1. Якщо **Споживач** порушує вимоги, що встановлені цими Умовами, Договором, Додатками та/або Додатковими угодами до нього або законодавством України.

9.3.2. Якщо протягом десяти днів після закінчення кінцевого строку для сплати заборгованості за надані телекомунікаційні Послуги, зазначеного в повідомленні про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату заборгованості **Споживачем**.

9.3.3. Якщо **Споживач** використовує Кінцеве обладнання, що не має документа про підтвердження відповідності.

9.3.4. Якщо є незаперечні докази того, що **Споживач** використовує Кінцеве обладнання на комерційній основі для надання Послуг третім особам.

9.3.5. Якщо є незаперечні докази того, що **Споживач** сфальсифікував свої мережеві ідентифікатори або використовував неіснуючі мережеві ідентифікатори, або такі, що належать іншим особам або здійснив підробку (дублювання) мережевих ідентифікаторів Кінцевого обладнання.

9.3.6. Якщо є незаперечні докази того, що **Споживач** замовляв, пропонував розсилання або розповсюджував Спам.

9.3.7. Припинення **Провайдером** діяльності з надання Послуг, за умови попередження НКРЗІ і **Споживачів** не пізніше ніж за три місяці до припинення.

9.3.8. Якщо особа, що підписала Договір, Додаток та/або Додаткову угоду до Договору, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору **Провайдеру** не було повідомлено.

9.3.9. Якщо щодо **Споживача** порушено справу про банкрутство.

9.4. Припинення дії Договору або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг замовлених **Споживачем** з ініціативи **Споживача** відбувається на підставі його письмової заяви, поданої ним особисто або через уповноваженого представника або іншим шляхом передбаченим умовами Договору.

9.5. За ініціативою **Споживача** Договір припиняється за умови відсутності заборгованості на Особовому рахунку **Споживача**. Невикористану частку внесеного авансу, за виключенням розміру щомісячного обов'язкового

платежу, **Провайдер** повертає за письмовою заявою **Споживача** шляхом перерахування їх на банківський рахунок **Споживача** або в інший спосіб, стосовно якого Сторонами буде досягнута згода.

9.6. Провайдер зобов'язаний здійснити остаточний розрахунок зі **Споживачем** в строк не більш, ніж тридцять календарних днів з моменту отримання письмової заяви Споживача.

9.7. У разі втрати **Споживачем** дієздатності, або смерті **Споживача**, дія Договору може бути припинена уповноваженими на те особами за умови отримання **Провайдером** належним чином засвідченої копії довідки про втрату дієздатності або свідоцтва про смерть **Споживача**. Залишки внесеного авансу, за виключенням щомісячного обов'язкового платежу, з Особового рахунку **Споживача** можуть бути повернені спадкоємцям або уповноваженим на це особам. правонаступники **Споживача** приймають на себе зобов'язання по Договору та Умовам та несуть відповідальність щодо користування Послугами тощо, якщо надалі фактично їх отримують та не виявляють письмового бажання припинити дію Договору.

9.8. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсною або закінчення терміну дії ліцензії **Провайдера** на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ

10.1. У разі порушення законодавства України про телекомунікації, вимог цих Умов, та укладеного Договору, Додатку та/або Додаткової угоди, Сторони несуть відповідальність згідно з законодавством України.

10.2. Претензії **Споживачів** щодо розрахунків, якості наданих Послуг тощо, приймаються до розгляду, якщо вони надійшли в межах строку позовної давності та розглядаються протягом місяця з моменту їх надходження.

10.3. **Споживач** може вимагати від **Провайдера** відшкодування завданих йому збитків, якщо вони виникли з вини **Провайдера** і це буде доведено в судовому порядку.

10.4. **Провайдер** не несе відповідальність за зміст інформації, що передається **Споживачем** або надходить йому.

10.5. Строк позовної давності щодо вимог про стягнення пені встановлюється у 3 (три) роки. Нарахування пені здійснюється протягом всього часу існування заборгованості **Споживача** перед **Провайдером**.

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ

Назва показника (параметру) та його позначення у відповідності до НПА	Вимоги до показників (параметрів)	Фактичні значення показників (параметрів)	Висновок про відповідність вимогам НПА
1	2	3	4
2.1. Показники, які характеризують доступність послуг із передачі даних і доступу до Інтернет			
2.1.1. Відсоток успішних реєстрацій у мережі (log-in) (<i>Qprм</i>) для:			
- доступу до Інтернету;	Не менше ніж 90%	100 %	Відповідає
2.1.2. Нормований час реєстрації в мережі послуг			
- доступу до Інтернету;	Не більше як 30 с	Max 5с	Відповідає

2.1.3. Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі, для послуг із:			
- <i>доступу до Інтернету;</i>	Не менше ніж 90%	100 %	Відповідає
2.2. Показники, які характеризують повноцінність надання послуг			
2.2.1. Нормований рівень швидкості передачі даних (R _{нзшп}) (для універсального доступу)	Не менше ніж 56 Кбіт/с	Min 86453 Кб/с	Відповідає
2.2.2. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних (Q _{нзшп}) для послуг із:			
- <i>доступу до Інтернету;</i>	Не більше як 10 %	0 %	Відповідає
2.2.3. Час затримки (час передачі в один бук) (T _{пер}) для послуг із:			
- <i>передачі даних;</i>	Не встановлено		
- <i>доступу до Інтернету;</i>	Не встановлено	Max 0.046с	

Висновок: За результатами проведених вимірювань параметрів якості послуг передачі даних та доступу до Інтернет на мережі Провайдера ТОВ «ІСП СДС - ГРУП» встановлено, що в період проведення вимірювання, показники: відсоток успішних реєстрацій у мережі (log-in), відсоток відмов, відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі, відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних, швидкість передачі даних, відповідають встановленими граничним нормованим рівням якості послуг передачі даних та доступу до Інтернет, що затверджені наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 № 803.

12. ІНШІ УМОВИ

11.1. Провайдер не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі **Провайдера**, та які знаходяться поза контролем **Провайдера** (зокрема природні та погодні умови, радіо завади від інших випромінювальних приладів, будівель, користування зв'язком у певних місцях та у певний час), які можуть негативно впливати на наявність та потужність радіосигналів, що передаються обладнанням **Провайдера**.

11.2. Всі повідомлення на адресу **Споживача**, оприлюднення інформації, передбачені Договором, Умовами та чинним законодавством вважаються виконаними **Провайдером** належним чином, якщо **Споживач** був повідомлений письмово або через засоби масової інформації або через Веб-сайт або за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти, в тому числі з використанням можливостей Послуг, що надаються за цим Договором, або в інший спосіб, визначений **Провайдером**.

11.3. Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Сторонами, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди між Сторонами спори вирішуватимуться у порядку встановленому законодавством України та умовами Договору.

11.4. Уклавши Договір **Споживач** підтверджує, що він є поінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним, і що таке користування здійснюється на власний ризик **Споживача**. Зокрема,

Споживач усвідомлює, що під час роботи у всесвітній мережі Інтернет до його кінцевого обладнання (персонального комп'ютеру) можуть бути занесені програми-віруси, що матиме негативні наслідки для майни **Споживача**, у тому числі у вигляді додаткових грошових зобов'язань. Для запобігання програмам-вірусам **Споживач** самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики роботи в мережі Інтернет.

11.5. У відповідності до Закону України «Про захист персональних даних», укладаючи Договір **Споживач** підтверджує надання своєї згоди на обробку та використання його персональних даних в межах необхідних для виконання умов Договору. Подальші відносини між **Споживачем** та **Провайдером** пов'язані з використанням персональних даних **Споживача** регулюються відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

12. КОНТАКТИ

12.1. Контакти Провайдера:

ТОВ « ІСП СДС - ГРУП»

Місцезнаходження: 84122, Донецька обл., місто Слов'янськ, провулок Світлодарський, 6-А.

Адреса для надіслання скарг: 84122, Донецька обл., місто Слов'янськ, провулок Світлодарський, 6-А.

Адреса веб-сайту Провайдера: <http://www.slv.net.ua>

Телефон: 095-222-93-00, 098-522-22-00, 063-522-22-00 (тарифікація згідно з умовами тарифного плану),

e-mail: support@slv.net.ua

12.2. Контакти Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації

Контактний телефон НКРЗІ: (044) 278 9793, 2781182

Поштова адреса НКРЗІ: вул. Хрещатик, 22, м.Київ, 01001 e-mail НКРЗІ: office@nkrzi.gov.ua