

Товариство з обмеженою відповідальністю
«ІНТЕРЛАН»

м. Вишгород

27 червня 2020 року

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
про надання телекомунікаційних послуг

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНТЕРЛАН», надалі за текстом – «Оператор», опублікує даний Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (далі по тексту «Договір»), що є публічним договором – офертою (пропозицією) на адресу необмеженого кола фізичних осіб.

Договір встановлює права та обов'язки Сторін, порядок та умови його укладення, порядок та умови підключення, доступу та користування телекомунікаційними послугами передачі і отримання в мережі інформації, які надаються ТОВ «ІНТЕРЛАН».

Договір регулює всі інші взаємовідносини між Оператором та Абонентом, що не врегульовані законодавством, в тому числі, порядок розрахунків і платежів тощо.

ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

Абонент – споживач телекомунікаційних Послуг (фізична особа), який:

- здійснив процедуру реєстрації (перереєстрації), яка є свідоцтвом повного й беззастережного Акцепту (прийняття) умов Договору;
- був підключений до обладнання Оператора;
- отримує Послуги на умовах, визначених у цьому Договорі, яким передбачається підключення до Телекомунікаційної мережі Кінцевого обладнання, та на умовах, визначених у Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, чинних Тарифах Оператора, що входять до певного Пакета послуги Інтернет, та інших документах, що регулюють індивідуальні умови надання та отримання Послуг Оператора.

Абонентська ділянка Мережі – частина абонентської лінії від Кінцевого обладнання Абонента розташованого в Місці надання Послуг до першої світової опори.

Аванс – попередній грошовий внесок Клієнта в рахунок надання у майбутньому Послуг Оператором.

Акцепт (прийняття, укладення) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг – повне й беззастережне прийняття умов Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг Абонентом шляхом здійснення Клієнтом процедури реєстрації або здійснення Клієнтом процедури перереєстрації. Процедура реєстрації або перереєстрації полягає в наданні Оператору заповненої реєстраційної форми «Відомості про Абонента», наведеної в Додатку No1 до Договору, і одержанні Абонентом персонального номера — «Номера Договору», призначеного Оператором. Акцепт Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг свідчить про те, що він отримав інформацію про Послуги, що надаються Оператором, був ознайомлений з Правилами, Тарифами та умовами Договору, вони йому зрозумілі та він зобов'язується їх виконувати. Акцепт (прийняття, укладення) Публічного договору підтверджує, що інформація та документи, надані Абонентом, є достовірними, чинними і відповідають чинному законодавству України.

Бездротова точка доступу (Access Point) – пристрій, що виконує функцію мосту між бездротовими і кабельними ділянками мережі.

Включені сервіси – комплекс сервісів Оператора, включених у Пакет послуг, в тому числі:

- **Технічні:** Підключення Кінцевого обладнання Абонента до комутаційного порту Оператора, доступу до ресурсів і сервісів мережі передачі даних Оператора або Інтернету.
- **Адміністративні:** Оформлення та переоформлення договорів та додаткових документів до них, актів, надання розрахунків об'єму і вартості наданих Послуг, зміни Тарифних пакетів та параметрів послуг, призупинення надання послуг, відключення Абонента.
- **Консультаційні:** Надання технічної допомоги у формі консультацій щодо роботи та налаштування Кінцевого обладнання, перевірки цілісності Абонентських кабельних ліній.

Додаткова угода - домовленість між Оператором та Абонентом про додаткові права, обов'язки і відповідальність Оператора та Абонента щодо обсягу послуг, строку дії Договору і таке інше, яка має перевагу над домовленостями, встановленими Договором та/або Правилами з тих самих питань або доповнює їх.

Додаткові послуги та пакети – послуги, що надаються Оператором на замовлення Абонента додатково до Послуги на платній основі згідно з чинними Тарифами.

Згода Абонента – волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Оператора (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

IP-адреса - унікальна адреса комп'ютера в мережі Інтернет, що має довжину 4 байти.

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

Кінцеве обладнання – обладнання абонента (роутер, персональний комп'ютер тощо), що забезпечує можливість 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 Абонента 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.

Клієнт – фізична особа, яка виявила бажання оформити договірні відносини з Оператором та отримувати Послуги, але ще:

- не оплатила Послугу, та/або
- не була підключена до обладнання Оператора.

Контакт-центр - відділ уповноважених представників, який надає інформаційно-консультаційні послуги Клієнтам/Абонентам.

Комутатор (Switch) – пристрій призначений для з'єднання декількох вузлів комп'ютерної мережі в межах одного сегменту.

Термінал (ONU та комплектний блок живлення) – пристрій призначений для з'єднання Кінцевого обладнання з Мережею Оператора.

Контактна електронна адреса – електронна адреса, що заявлена Абонентом як контактна.

Логін – унікальна комбінація цифр та літер, що використовується при вході до Персонального кабінету Абонента.

MAC-адреса - це апаратна адреса, яка є унікальною для кожної мережевої карти.

Маршрутизатор (Router) – мережевий пристрій, що на основі інформації про топологію мережі і певних правил приймає рішення про пересилку пакетів мережевого рівня моделі OSI між різними сегментами мережі.

Місце надання Послуги – визначена Абонентом адреса, за якою він хоче отримувати Послуги.

Онлайн-чат-бот – засіб обміну текстовими повідомленнями в режимі реального часу, який знаходиться на Офіційному сайті Оператора.

Оператор – Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНТЕРЛАН», що є юридичною особою, яка належним чином зареєстрована відповідно до законодавства України та включено до Реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій за номером 1454 (Дата реєстрації повідомлення в НКРЗІ 22.06.20)

Особовий рахунок Абонента або ОР – персональний рахунок, який Оператор відкриває в власній системі обліку для Абонентів і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту Послуг, додаткових послуг та Пакетів послуг, а також облік платежів Абонента і балансовий розрахунок між Оператором та Абонентом.

Офіційний сайт Оператора – веб-сторінка в мережі Інтернет, яка є офіційним джерелом Оператора та забезпечує висвітлення діяльності Оператора, зокрема, містить перелік та умови надання його послуг, перелік дозвільних документів, а також інші матеріали інформаційного характеру та розташована за адресою <https://interlan.com.ua>.

Пакет послуги Інтернет або Пакет послуг або Інтернет-пакет – сукупність пропозицій, згрупованих Оператором та запропонованих Абоненту, щодо вартості, швидкості та обсягу інформації і інших умов надання певних Послуг,

Пароль доступу – комбінація латинських букв та/або цифр, що використовується Абонентом для захищеного входу до Персонального кабінету Абонента.

Період надання Послуг – проміжок часу з першого по останнє число календарного місяця.

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

Персональний кабінет Абонента (<https://stat.interlan.com.ua/>) - підсистема системи обліку Оператора, призначена для самостійних дій Абонента щодо:

- перегляду обсягів спожитих Абонентом Послуг, додаткових послуг та пакетів;
- On-line поповнення ОР;
- підтвердження поповнення ОР;
- зміни способу отримання рахунків на оплату Послуг, повідомлень;
- кредитування Послуг;
- зміни Інтернет-пакету
- припинення та поновлення надання Послуги;
- замовлення додаткових послуг та пакетів;
- звернення до Контакт-центру;

Повідомлення Абонента – повідомлення, що надсилається Абонентові у будь-якій формі.

Послуга/Послуги або Телекомунікаційна послуга – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій. Така послуга надається за встановленими значеннями показників якості, в обсягах та кількості, замовлених Абонентом, в т. ч. Послуга доступу до Інтернету.

Послуга доступу до Інтернету – телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту послуги доступу до ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням Мережі.

Початок надання послуг - підключення Кінцевого обладнання Абонента до Мережі Оператора. Початок надання послуг оформлюється акцептом Договору.

Правила - Правила користування телекомунікаційними послугами, умови надання послуг Абонентам, встановлюються чинним законодавством України, Оператором, і регулюються також додатковими внутрішніми інструкціями Оператора та інструкціями з використання цих Послуг. Правила розташовані на Офіційному сайті Оператора, обов'язкові для Абонентів при отриманні основних та додаткових послуг та становлять невід'ємну складову частину акцептованого (прийнятого, укладеного) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг між Оператором і Абонентом.

Припинення надання послуг – остаточне припинення надання послуг за ініціативи Оператора чи Абонента, та на підставі умов, викладених у Правилах та/або цьому Договорі.

Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг або Договір - домовленість між Оператором та Абонентом про предмет, основні права, обов'язки, порядок розрахунків і відповідальність Оператора та Абонента щодо підстав, умов та порядку надання, отримання і оплати Послуг. Умови Договору також уточнюються в Правилах. Невід'ємною частиною Договору є затверджені Оператором документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання Послуг, додаткових послуг та Пакетів послуг і є обов'язковими для ознайомлення та виконання Абонентом, зокрема:

- Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг;
- Тарифи;
- Регламенти Акцій (якщо певна Послуга замовляється на умовах акції);

Сервісні послуги або Додаткові послуги – послуги чи роботи, які не є телекомунікаційними і можуть надаватися Оператором на замовлення Абонента окремо і незалежно від факту замовлення Послуг, на платній основі згідно з чинними Тарифами.

Сторони - Оператор та Клієнт/Абонент.

Тарифи – документ, у якому наводиться перелік, опис, правила тарифікації та вартість Тарифної плати за Інтернет-пакет, обладнання, матеріалів та Сервісних послуг, що надаються Оператором.

Тарифна плата – фіксований платіж, який Оператор встановлює для Абонента за доступ до Послуг на постійній основі протягом календарного місяця, незалежно від факту їх споживання.

Тарифний пакет - набір технічних, кількісних і вартісних параметрів Послуги, на основі яких Оператор проводить визначення вартості послуг, що надаються Абоненту. Тарифні пакети встановлюються Оператором.

Телекомунікаційна мережа або Мережа Оператора або Мережа – багаторівнева структура, комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь-яких повідомлень, а також програм радіо та телебачення з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротовими, оптичними системами між кінцевим обладнанням).

Тимчасове припинення надання послуг – припинення надання послуг з ініціативи Оператора або за заявою Абонента на період та у випадках, передбачених Договором та/або Правилами, із забезпеченням можливості поновлення їх надання.

Трафік – сукупність інформаційних сигналів, що передаються за допомогою технічних засобів операторів, провайдерів телекомунікацій за визначений інтервал часу, включаючи інформаційні дані споживача та/або службову інформацію.

1. ПРЕДМЕТ І МЕТА ДОГОВОРУ

1.1. Оператор зобов'язується надавати Абоненту на платній основі Телекомунікаційні послуги з використанням відповідних стандартів і технологій відповідно до обраних Абонентом Тарифів або Тарифних пакетів із числа установлених Оператором, а Абонент користується і своєчасно оплачує їх вартість відповідно до цього Договору, Тарифів, Правил, інших умов та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері телекомунікацій. Надання Послуг починається після повної сплати Абонентом Авансу за перший Період надання Послуг відповідно до діючих на момент підключення Тарифів.

2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

2.1. Інформацію про можливість підключення, про перелік доступних Послуг, Сервісних послуг та Пакетів послуги, Правила їх надання та отримання, чинні Тарифи Клієнт/Абонент може отримати, у Контакт-центрі та/або в Онлайн-чат-боті.

2.2. Доступ до Телекомунікаційних послуг надається Абоненту на підставі цього Договору. Договір є основним документом, який встановлює правовідносини між Оператором та Клієнтом/Абонентом.

2.3. Для укладання Договору Клієнт надає до , чи Онлайн-чат-боту заявку на підключення, в якій вказує Місце надання Послуги.

2.4. Підключення до Послуги можливе лише за наявності наступних умов:

- Місце надання Послуги повинно знаходитись в зоні покриття мережі Оператора.

- Кінцеве та/або інше обладнання Клієнтів, яке підключається до телекомунікаційної мережі загального користування, повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинне бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (далі – Адміністрація Держспецзв'язку) в порядку, встановленому відповідно до законодавства. Оператор, повинен інформувати Абонента у доступній формі, в тому числі у письмовій формі на його запит, про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання послуг.

2.5. За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги Оператор інформує Клієнта про необхідні заходи, які можуть бути здійснені Оператором або Клієнтом для їх створення. У разі неможливості підключення Кінцевого обладнання Клієнта до Мережі Оператора Договір вважається таким, що не набрав чинності.

2.6. Клієнт самостійно обирає один з діючих на момент Акцепту Тарифний пакет, кількість та перелік Додаткових послуг, якими він буде в подальшому користуватись, згідно з встановленими Тарифами Оператора, які діють на момент Акцепту.

2.7. Клієнт укладає Договір згідно обраного переліку Послуг і Додаткових послуг, одержує інформацію в ОР на сплату Послуг, в яку входять:

2.7.1. обов'язково:

- Тарифна плата за обраний Пакет послуг.

2.7.2. у разі необхідності та за бажанням Клієнта:

- оплата за придбання додаткового обладнання та/або Додаткових послуг;

2.8. Аванс має бути сплачено Абонентом протягом 5-ти календарних днів з моменту Акцепту укладення Договору шляхом перерахування грошових коштів на відповідний рахунок Оператора.

2.9. У разі неодержання плати, згідно до обраного Тарифного пакету, протягом 5-ти календарних днів після здійснення Абонентом процедури реєстрації (перереєстрації), Оператор має право вважати Договір таким, що не набув чинності.

2.10. Додатково можуть надаватись наступні послуги:

- надання Абоненту додаткового кабелю та іншого обладнання;

- встановлення у разі необхідності мережевого адаптеру;

- здійснення процедури конфігурування підключення до Мережі стандартними засобами операційної системи, встановленої на Кінцевому обладнанні Клієнта;

- встановлення програмного забезпечення на Кінцевому обладнанні Клієнта;

- налагодження додаткового обладнання Клієнта (маршрутизатори, бездротові точки доступу, тощо).

2.11. Початок надання Послуг оформлюється Акцептом Договору.

2.12. У разі відмови Абонента від підключення Оператор, на основі одержання відповідного письмового звернення з чітким обґрунтуванням від Абонента, повертає сплачений Абонентом Аванс. Після цього Договір вважається

розірваним.

2.13. Якщо обставини, що суперечать умовам укладання Договору, виявлені після набрання ним чинності, Оператор має право призупинити дію Договору в односторонньому порядку до моменту усунення вищезгаданих обставин.

2.14. Для оформлення договірних відносин Клієнт має надати:

2.14.1. Фізичні особи - резиденти:

- діючий паспорт громадянина України;
- довідку про присвоєння індивідуального податкового номеру або пред'явити відмітку в паспорті про наявність права здійснювати будь-які платежі за серією та номером паспорта, у відповідності до Положення про реєстрацію фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, затвердженого наказом Державної податкової адміністрації України від 17.12.2010р. №954 у паспортах осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган ДФС;
- відомості про своє місце фактичного проживання (поштова адреса);
- контактні телефони та Контактну електронну адресу.

2.14.2. Фізичні особи – нерезиденти:

- діючий паспорт громадянина іноземної держави з відміткою про реєстрацію іноземного громадянина в пункті пропуску через державний кордон України, та документ, що підтверджує законність перебування на території України, а для особи без громадянства – документ, що посвідчує особу;
- відомості про місце свого фактичного проживання (поштова адреса) в Україні на постійній або тимчасовій основі;
- відомості про контактні телефони в Україні та Контактну електронну адресу. Якщо в подальшому, під час дії Договору, при перевірці наданої Оператору інформації будуть виявлені невідповідності, протиріччя, або виявлені інші порушення, Оператор має право поставити Абоненту вимоги щодо їх усунення, або призупинити надання послуги за Договором до їх усунення.

2.15. Оператор має право відмовити Клієнту в оформленні договірних відносин у разі:

- невідповідності Кінцевого обладнання Клієнта встановленим законодавством вимогам;
- у разі перереєстрації, наявності заборгованості Абонента за раніше надані Послуги.
- ненадання необхідних для оформлення договірних відносин документів або надання недостовірної інформації;
- відсутності Технічних умов забезпечення доступу до Телекомунікаційної мережі;
- вік Клієнта менше 18 років, та Клієнт у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним);
- Клієнт не здійснив Аванс для Акцепту (прийняття) Договору, або кошти не зараховані на банківський рахунок Оператора.

2.16. У разі відмови в оформленні договірних відносин Оператор повідомляє Клієнта про це, з обов'язковим зазначенням її причини:

- усно, під час замовлення Послуг;
- в письмовій формі, на письмове звернення Клієнта протягом строку, встановленого чинним законодавством України.

2.17. Підключення до Послуги може здійснюватися Оператором та/або залученими Оператором третіми особами (юридичними або фізичними). Оператор має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про Клієнта/Абонента. Відповідальність за якість і своєчасність підключення до Послуги перед Клієнтом/Абонентом несе Оператор. Підключення до Послуги здійснюється у присутності Абонента.

2.18. Під час підключення до Послуг/и Оператор надає Абонентові:

- IP-адресу за протоколом DHCP (кількість встановлюється в згідності з існуючими Тарифними Пакетами, зазначеними на сайті Оператора);
- доступ до Особистого кабінету Абонента на Офіційному сайті Оператора.

3. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГОЮ ТА ПРАВИЛА БЕЗПЕКИ КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ

3.1. Послуга надається 24 години на добу 7 днів на тиждень протягом дії Договору.

3.2. Абонент не має права допускати використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам, а також зобов'язаний використовувати Послугу виключно на території Місця надання Послуги.

3.3. Для однозначної ідентифікації Абонента Оператор призначає Абоненту Пароль доступу. Цей Пароль доступу має бути зазначений при першому підключенні Кінцевого обладнання Абонента до мережі разом із номером Договору в Персональному кабінеті Абонента. Будь-який обсяг, що буде переданий в Мережі з використанням ідентифікованого Кінцевого обладнання, буде вважатися Оператором як така, що спожита Абонентом, на що Абонент погоджується.

3.4. Абонент має право обрати будь-які із запропонованих Оператором Послуг. При цьому їх порядок тарифікації,

швидкість та обсяг інформації зазначено у чинних Тарифах Оператора, які є невід'ємною частиною Договору. Мінімальна гарантована швидкість доступу до Інтернету у будь-якому Інтернет-пакеті складає 10 Мбіт/сек.

3.5. Абонент може змінити Тарифний пакет і перелік замовлених послуг самостійно в Персональному кабінеті Абонента або зателефонувавши в контакт-центр або звернувшись до Онлайн-чат-боту.

Зміна Тарифного пакету відбудеться одночасно з початком наступного Періоду надання послуг, або ж, за бажанням Абонента, якщо у Оператора є така технічна можливість, в поточному місяці. При зміні Тарифного пакету в поточному Періоді надання послуг на Тариф дорожче, поточний Період надання послуг оплачується згідно з новим Тарифом. Замовити Тариф нижче ніж поточний можливо, але тільки з початком наступного Періоду надання послуг, тобто з першого числа наступного місяця.

3.6. Надання Послуги доступу до Інтернету має відповідати вимогам наступних нормативних документів:

- Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про телекомунікації»;
- Правилам надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N295.

3.7. Надання Послуги Інтернет здійснюється відповідно до п. 3.8 цього Договору.

3.8. Листування між Сторонами здійснюється наступним чином:

3.8.1. Офіційні повідомлення Оператора Абонентам здійснюються шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті Оператора. При цьому повідомлення, що надсилаються Оператором електронною поштою, не будуть вважатися інформацією, що не замовлялась. Повідомлення та відповіді Абонентом здійснюються електронною поштою на електронні адреси Оператора, вказані на сайті Оператора.

3.8.2. У випадках, коли відповідно до Договору або Правил вимагається письмова заява або повідомлення, така заява/повідомлення викладається належним чином у письмовій формі.

3.9. Оператор надає Послуги в тому вигляді, у якому вона доступна на момент надання. Повна достовірна інформація про Послуги, їх якість, а також про характер роботи Мережі надається Абоненту при укладенні з ним Договору. Оператор не дає гарантій того, що будь-яка інформація або дані, що пересилаються за допомогою Послуг не містять віруси, або інші небажані компоненти. Оператор не несе відповідальності за негативні для Абонента наслідки спричинені такими небажаними компонентами, або змістом отриманої інформації.

3.10. Протягом строку дії Договору Абонент має право в встановленому порядку відмовитись від отримання одного, декількох чи всіх обраних видів Послуг, якщо це не суперечить положенням Договору або Правил.

3.11. Оператор не гарантує максимальну швидкість пропускнуої можливості та максимальну якість зображення, але зробить все можливе для надання найвищої можливої якості Послуги та забезпечення швидкості доступу, визначеної Тарифами.

3.12. Оператор, з технічних причин, у випадку зміни топології Мережі, з метою забезпечення стабільності та безпеки мережі, має право змінювати параметри надання Послуг, IP-адреси Абонентів, обмежувати проходження окремих видів трафіку Інтернет.

3.13. Будь-які дії Абонента, пов'язані з комерційним використанням послуг Мережі, не повинні суперечити законодавству України.

3.14. У разі втрати / пошкодження Абонентом ONU Абонент повинен повідомити про цей випадок Провайдера з подальшою заміною за рахунок Абонента згідно ринкової ціни на даний пристрій.

3.15. У разі пошкодження Абонентом Абонентської ділянки Мережі він повинен повідомити про цей випадок Провайдера з подальшою заміною пошкодженого за рахунок Абонента.

3.16. Абонент стверджує, що Абонент та/або особи, які мають доступ до Кінцевого обладнання, проінструктовані щодо заходів безпеки при роботі з Кінцевим обладнанням.

3.17. У зв'язку з фактичною можливістю доступу до Мережі та мережевого обладнання сторонніми особами Абоненту забороняється:

- користуватися обладнанням Оператора без заземлення;
- підключати кабель до джерел електричної напруги;
- залишати працююче обладнання без нагляду. Відповідальність за порушення цих заборон покладається на Абонента.

3.18. У випадку виникнення пожежі Абонент та/або особи, які мають доступ до обладнання Оператора, мають негайно знеструмити комп'ютер чи додаткове обладнання та від'єднати кабель.

3.19. Оператор рекомендує Абоненту та/або особам, які мають доступ до Кінцевого обладнання Абонента мати поруч з робочим місцем інструменти (прилади) для запобігання пожежі, а також пройти інструктаж з пожежної безпеки. Відповідальність за невиконання (неналежне виконання) цієї рекомендації покладається на Абонента.

3.20. Оператор не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, мережевого обладнання, телевізора, тощо).

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Оператор має право на:

4.1.1. Тимчасове припинення у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги.

4.1.2. Скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту у разі порушення ним цього Договору або законодавства у сфері телекомунікацій.

4.1.3. Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства.

4.1.4. Не 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.

4.1.5. Проведення профілактичних, ремонтних чи інших робіт телекомунікаційних мереж та іншого обладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення на Сайті Оператора відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 48 (сорок восьми) годин упродовж місяця.

4.1.6. Змінювати та встановлювати Тарифи на оплату Абонентом Послуг, розмістивши повідомлення про це на Сайті Оператора, не пізніше ніж 10 (десять) календарних днів до їх запровадження. У випадку непогодження Абонента з новими Тарифами він має право достроково припинити дію Договору, письмово попередивши про це Оператора не пізніше ніж за п'ять днів до введення нових Тарифів. У випадку неотримання Оператором у вказані строки повідомлення про відмову від Договору від Абонента Тарифи вважаються прийнятими Абонентом. Припинення дії Договору за бажанням Абонента відбувається в обумовлені даним пунктом строки виключно за наявності посилання в повідомленні про підстави припинення Договору, а саме непогодження зі зміною Тарифів, в інших випадках діють умови та строки припинення Договору обумовлені статтею 7 цього Договору. Зміна Тарифів відбувається з 1-го числа місяця, наступного за місяцем розміщення повідомлення на Сайті Оператора.

4.1.7. 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.

4.1.8. Тимчасово припинити надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках:

(а) несплати або несвоєчасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів;

(б) використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Умовами, свого Кінцевого обладнання, в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;

(в) несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Оператора;

(г) отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента. Стосовно Послуги з Доступу до Інтернет можливе призупинення з наступного календарного місяця;

(д) проведення Оператором ремонтних чи профілактичних робіт;

(е) встановлення факту розсилання Абонентом спаму.

(є) порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання.

(ж) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення.

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

4.1.10. У випадку прострочення Абонентом здійснення оплати згідно цього Договору протягом 2 (двох) місяців Провайдер має право розірвати даний договір в односторонньому порядку (у тому числі у автоматичному режимі).

4.1.11. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

4.2. Оператор зобов'язаний:

4.2.1. Інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента).

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

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

4.2.4. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, умов цього Договору, умов надання Послуг з додержанням вимог Правил та інших актів законодавства.

- 4.2.5. Забезпечувати правильність застосування Тарифів на Послуги та своєчасне інформування Абонента про їх зміну.
- 4.2.6. Надавати Послуги у строки, передбачені цим Договором та законодавством.
- 4.2.7. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії.
- 4.2.8. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв.
- 4.2.9. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій (згідно наказу Адміністрації ДССЗЗІ України від 28.12.2012р. № 803, зареєстрованого в Мінюсті України 21.01.2013р. № 135/22667), Умов з додержанням вимог Правил надання та отримання телекомунікаційних.
- 4.2.10. Оператор зобов'язаний усувати пошкодження власної Телекомунікаційної мережі протягом доби (24 годин) з моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі.
- 4.2.11. Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.
- 4.3. Абонент має право на:
- 4.3.1. Дострокове розірвання цього Договору за умови попередження Оператора не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до такого розірвання.
- 4.3.2. Несплату абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Оператором контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента.
- 4.3.3. Своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.
- 4.3.4. Отримання від Оператора відомостей про отримані Послуги у порядку, встановленому законодавством.
- 4.3.5. Обмеження Оператором доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Оператора у встановленому порядку.
- 4.3.6. Самостійну зміну Тарифного плану надання Послуг. Ця функція знаходиться в Особистому кабінеті Абонента на Сайті Оператора.
- 4.3.7. Повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, замовлених за цим Договором, у випадках і в порядку, визначених законодавством. Стосовно Послуги з Доступу до Інтернет кошти Тарифу за поточний місяць не повертаються.
- 4.3.8. Відмову від Послуг у порядку, встановленому цим Договором.
- 4.3.9. Оскарження неправомірних дій Оператора згідно із законодавством.
- 4.3.10. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.
- 4.4. Абонент зобов'язаний:
- 4.4.1. Сплачувати замовлені Послуги у розмірах, порядку та в строки, встановлені цим Договором та відповідно до законодавства.
- 4.4.2. Повідомляти у місячний строк Оператора про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі.
- 4.4.3. Не допускати підключення Кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності;
- 4.4.4. Не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 4.4.5. Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам.
- 4.4.6. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.
- 4.4.7. Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі, за телефоном, або до чат-боту.
- 4.4.8. Надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення Договору та надання Послуг.
- 4.4.9. Забезпечити уповноваженим представникам Оператора вільний доступ до телекомунікаційної мережі та абонентському відгалуженню з метою їх обстеження, ремонту та технічного обслуговування після надання представниками Оператора відповідного посвідчення.
- 4.4.10. Не здійснювати модернізацію та/або програмування Кінцевого обладнання, яке може вплинути на тарифікацію Послуг в мережі Оператора або на функціонування мережевого обладнання Оператора.
- 4.4.11. Самостійно вживати всіх необхідних заходів щодо безпечності інформації, яка передається через Інтернет.
- 4.4.12. Не здійснювати дій, які прямо не заборонені умовами цього Договору, але можуть бути кваліфіковані як втручання в мережу Оператора.
- 4.4.13. Своєчасно оновлювати антивірусні програми з метою захисту власного комп'ютера.
- 4.4.14. Не використовувати мережеві ідентифікатори третіх осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати не існуючі 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.

4.5. Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

5. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ

5.1. На підставі заявки Абонента на підключення Оператор забезпечує реєстрацію Абонента в системі обліку Оператора: відкриває Абонентові персональний ОР, номер якого унікальний.

5.2. Облік обсягу спожитих послуг (трафіка) здійснюється за допомогою технічних засобів Оператора. Укладаючи цей Договір, Абонент визнає, що він згоден визнавати як цілком вірні дані Оператора щодо обсягу спожитих Послуг. Сторони домовились, що застосування Абонентом власних засобів обліку обсягів отриманих Послуг не відбуватиметься. Абонент погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані Оператора матимуть перевагу над будь-якими іншими даними.

5.3. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги є гривня та оплата здійснюється в гривнях.

5.4. Особливості обліку споживання Послуги доступу до Інтернету на ОР Абонента:

5.4.1. Облік Трафіку, який використав Абонент, здійснюється у режимі On-line та оновлюється на ОР Абонента кожні 15 хвилин.

5.4.2. Облік Трафіку, який використав Абонент, ведеться з точністю до байта (одиниці Тарифікації) із застосуванням таких співвідношень: 1 000 байт= 1 Кб, 1 000 Кб= 1 МБ, 1 000 МБ = 1 ГБ, 1000ГБ = 1ТБ.

5.4.3. Обсяг Трафіку службового обміну сервера доступу Оператора з модемом Абонента (за протоколом SNMP) не тарифікується.

5.5. Розрахунки за спожиті Послуги здійснюються на основі обраного Абонентом Тарифного пакету, додатково замовлених послуг та фактично спожитого обсягу і кількості спожитих Послуг. Кожному Абоненту надається один ОР, на якому ведеться облік об'єму, кількості і вартості наданих Послуг, а також платежів Абонента.

5.6. Вартість наданих послуг залежить від відповідного Тарифного пакету, обсягу та переліку наданих послуг. Облік наданих послуг ведеться:

- за обсягом переданої та отриманої інформації або даних (трафік) у мегабайтах;
- за замовлення або доступ до додаткової послуги.

5.7. Кожний Тарифний пакет складається з параметрів:

- розміру Абонентської плати, що включає певний ліміт трафіку, який може бути спожитий або можуть бути переглянуті протягом Періоду надання послуг, користування ресурсами Мережі;
- заявленої швидкості доступу до Мережі.

5.8. Абонент сплачує мінімальний платіж, передбачений обраним Тарифним пакетом, авансом на наступний Період надання Послуги. Оператор кожного останнього числа календарного місяця списує суму Абонентської плати з ОР Абонента.

5.9. Плата від Абонента зараховується на його ОР тільки після отримання Оператором виписки з банку про надходження такої плати на банківський рахунок Оператора. При нерозбірливому заповненні платіжних документів відповідальність за негативні наслідки помилкового зарахування коштів несе Абонент.

5.10. Абонент повинен слідкувати за станом свого ОР та своєчасно вносити кошти в якості Абонентської плати. Поточний стан свого ОР Абонент може контролювати, завітавши до Особистого кабінету, звернувшись до Контакт-центру телефоном або звернувшись до Онлайн-чат-боту чи електронною поштою.

5.11. У разі від'ємного залишку на ОР Абонента Оператор має право без попередження і на власний розсуд обмежувати обсяги і технічні параметри Послуги або припиняти надання Послуги (повністю відключати обладнання Абонента від ресурсів Мережі Інтерлан), а також розірвати Договір у встановлений у ньому строк за непогашення заборгованості Абонента.

5.12. Перед здійсненням чергової оплати Послуг, додаткових послуг і пакетів Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання та вартістю. Оплатою Послуг (додаткових послуг і пакетів) Абонент підтверджує, що ознайомився із чинними Тарифами, що входять до певного Пакета, характеристиками Інтернет-пакетів, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Оператором на умовах, які встановлені Оператором та є чинними на момент оплати.

5.13. Якщо на момент розірвання договірних відносин на ОР Абонента є залишок коштів, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента, такий залишок виплачується Абоненту протягом 7 (семи) банківських днів з моменту отримання письмової заяви від Абонента.

6. ОБМЕЖЕННЯ ТА ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

6.1. Припинення надання Послуги може відбуватися за ініціативою як Оператора так і Абонента.

6.2. Оператор може тимчасово обмежити обсяг або припинити надання Послуги у випадках, якщо:

- станом на перше число поточного місяця на ОР відсутня передплата по тарифу відповідно до договору.
- У період тимчасового припинення надання Послуг Провайдер зберігає ОР Абонента та можливість поновлення надання Послуги.

6.3. Оператор може тимчасово обмежити обсяг або припинити надання Послуг без попередження Абонента у випадках:

- виявлення несанкціонованого втручання Абонента або з використанням його мережевих реквізитів дій, які є небезпечними для функціонування Мережі;
- Абонент розповсюджує в мережі віруси, або інші небажані компоненти, вчиняє дії направлені на отримання конфіденційної інформації, або інформації з спеціальним доступом;
- порушення Абонентом договірних зобов'язань та/або Правил;
- якщо Абонент навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;
- якщо Абонент здійснив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;
- якщо Абонент надавав Послуги третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з Оператором;
- виконання аварійних ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, виконання яких унеможлиблює надання послуг;
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до чинного законодавства України;
- встановлення факту розсилання Абонентом спаму.

6.4. Оператор має право тимчасово припинити надання Послуги для здійснення планового Технічного обслуговування. Оператор не менше ніж за 10 (десять) робочих днів інформує Абонента про дату й час тимчасового припинення надання Послуги. Сумарний час тимчасового припинення надання Послуги з цієї причини не має перевищувати 48-ми (сорока восьми) годин на місяць.

6.5. Абонент має право тимчасово призупинити послугу самостійно в особистому кабінеті або зателефонувавши в контакт-центр, або звернувшись до Онлайн-чат-боту.

Призупинення послуги відбувається тільки з початком наступного Періоду надання послуг, тобто з першого числа наступного місяця.

7. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

7.1. Абонент може самостійно поновити надання йому Послуги (крім випадків, зазначених у п. 6.2. і 6.3. цього Договору) за наявності коштів на своєму ОР одним з наступних способів:

- самостійно, у Персональному кабінеті Абонента. Зміна відбудеться з початку наступної доби;
- зателефонувавши до Контакт-центру;
- звернувшись до Онлайн-чат-боту.

7.2. Оператор відновлює надання Послуг, обмежених через заборгованість, або тимчасово припинених, протягом 1 години, а у разі відсутності технічної можливості в строк, що не перевищує однієї доби. Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може особисто повідомити Оператора про суму сплачених коштів, місце, дату оплати, надавши скріншот або фото розрахункового документу.

7.3. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п.6.3. (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величина заподіяного збитку та інших обставин), Оператор може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Послуги Абоненту Оператор приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення зазначених дій з боку Абонента та наявності підписаного листа-зобов'язання від Абонента.

8. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

8.1. Договір втрачає чинність у таких випадках:

- відмови Абонента від Послуг у порядку, встановленому у Договорі, але лише за умови відсутності заборгованості за спожиті Послуги;
- відмови Оператора у подальшому наданні послуг Абоненту в порядку, встановленому у цьому Договорі;
- закінчення строку дії Договору;
- порушення Абонентом чинного законодавства України та умов договору при використанні Послуг, в тому числі

порушення Абонентом або з використанням його мережевих реквізитів дій, які є небезпечними для функціонування мережі Інтернет;

• виявлення Оператором факту, що Абонент надав недостовірні відомості або документи про себе при Акцепті.

8.2. У випадку припинення дії Договору Абонент має право укласти з Оператором новий Договір на загальних умовах відповідно до розділу 1 цього Договору.

8.3. У випадку остаточного припинення договору (розірвання), Абонентський термінал ONU вилучається Оператором у Абонента, оскільки є власністю Провайдера.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

9.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно Договору, Правил та чинного законодавства України.

9.2. Після Акцепту Договору й до моменту початку надання Послуг Абоненту Оператор звільняється від будь-якої відповідальності за ненадання Послуг. Права Абонента та обов'язки Оператора щодо надання Послуг виникають лише після підключення Кінцевого обладнання Абонента до Мережі Оператора.

9.3. Абонент несе відповідальність за будь-які збитки, заподіяні Оператору (пошкодження обладнання Оператора, введення в оману Оператора шляхом надання неправдивої інформації при укладенні Договору та інше).

9.4. Відповідальність за проведення оформлення, затвердження проектної документації, отримання дозволів на здійснення монтажних робіт щодо прокладки Абонентського відгалуження, покладається на Абонента.

9.5. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані зі збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та працездатність самого обладнання.

9.6. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням Послуг. При цьому Оператор не надає ніяких гарантій, явних або неявних, і не несе ніякої відповідальності за якість будь-яких товарів, інформації або послуг, що отримуються за допомогою Послуг або Мережі Інтерлан. Абонент одноосібно несе відповідальність за оцінку точності, повноти й придатності всіх думок, оцінок, послуг та іншої інформації, якості і функцій товарів, які він отримує через Послуги або Мережу Інтерлан взагалі.

9.7. Оператор не несе ніякої відповідальності за невідредаговані матеріали, які містяться в мережі Інтернет, і не контролює їх. Оператор попереджає, що деякі з них носять відвертий сексуальний характер або можуть містити зневажливу особисто для Абонента інформацію.

9.8. Абонент несе повну відповідальність за збереження свого Пароля доступу і за збитки, що можуть виникнути у разі несанкціонованого використання його Пароля доступу.

9.9. Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку за заявленою Оператору контактною електронною адресою.

9.10. Оператор не несе ніякої відповідальності за сповіщення третіх осіб про розірвання даного Договору.

9.11. Оператор не несе ніякої відповідальності за прямі або непрямі збитки, пов'язані з використанням або неможливістю користуватися Послугами, в тому числі в результаті дії обставин, передбачених п. 9.1., 9.2. цього Договору.

9.12. Оператор не несе ніякої відповідальності за упущену вигоду або моральну шкоду, пов'язані з використанням послуг, або неможливістю користуватися Послугами, незалежно від того, мав змогу чи ні Оператор передбачати можливість таких наслідків та запобігти їм.

9.13. Оператор не несе ніякої відповідальності за часткове або повне пошкодження кабелю, обладнання тощо, яке знаходиться поза межею відповідальності Оператора. Межа відповідальності Оператора закінчується на місці входу кабелю до приміщення (якщо це багатоповерхівка) або останній електричній опори (якщо це приватний будинок). Межа відповідальності Абонента починається від електричної опори до входу кабелю в будинок Абонента та закінчується обладнанням Абонента включно.

9.14. Якщо Абонент пошкодить обладнання Оператора у зв'язку з самовільним виконанням робіт по ремонту або заміні обладнання, а також, якщо пошкодження обладнання Оператора спричинила відсутність заземлення кінцевого обладнання Абонента, Абонент повинен відшкодувати в повному обсязі всі збитки Оператору протягом 7 (семи) робочих днів з моменту отримання відповідної вимоги від Оператора.

9.15. Абонент несе повну відповідальність за будь-яку шкоду, що виникла у зв'язку з порушенням правил безпеки користування телекомунікаційними послугами, передбачених цим Договором, Правилами та іншими встановленими чинним законодавством України нормативами.

9.16. Оператор не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їх якість у випадках:

• пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання (Роутера, ONU модема, комп'ютера) Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;

- невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження вимогам Оператора, а також у разі, якщо роботи з підключення Абонентського відгалуження були виконані Абонентом самостійно;
- несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, пошкодження Телекомунікаційної мережі третіми особами.

9.17. Оператор зобов'язаний усунути пошкодження в роботі Телекомунікаційної мережі по заявках Абонента, які виникли не з його вини, за рахунок Оператора протягом однієї доби з часу надходження заявки від Абонента. У разі неусунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, яке унеможливує доступ Абонента до Послуг, із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви Тарифна плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад п'ять діб - Оператор несе відповідальність перед Абонентом згідно із Законом України "Про телекомунікації".

9.18. Оператор не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі;
- нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі;
- інших аварійних та непередбачених ситуаціях.

9.18.1. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, в тому числі використовуючи технічну можливість телеприймача: встановлення «Батьківського контролю». Оператор не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніх осіб.

9.19. При наданні Послуги доступу до Інтернету:

9.19.1. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента забезпечується Абонентом самостійно.

9.19.2. Оператор зобов'язаний вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб особисті та контактні дані Абонента не стали відомі третім особам, які не мають відношення до обслуговування Абонента.

9.19.3. Оператор не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Паролів третіми особами через недбале зберігання Абонентом своїх Паролів. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів.

9.19.4. Оператор не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності.

9.19.5. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Оператор не контролює доступний через Інтернет контент, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема, еротичного характеру або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності. Оператор не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Оператора), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

9.19.6. Оператор здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої та відправленої інформації Абонента. Доступ до такої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники Оператора та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання Послуги або у випадках надходження скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, Спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін.

9.19.7. Оператор залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

9.19.8. Оператор не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені 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, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента.

10. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ ТА ІНШІ ОБСТАВИНИ, ЩО ВИКЛЮЧАЮТЬ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

10.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань у випадку, якщо таке невиконання або неналежне виконання сталось внаслідок дії обставин непереборної сили, зокрема тих, що передбачені п.2 ст.14-1 ЗУ «Про торгово-промислові палати в Україні», а також внаслідок дій третіх осіб, прийняття актів державних органів та інших незалежних від Сторін обставин, які унеможливають своєчасне, повне та належне виконання Стороною своїх зобов'язань за даним Договором, як то призупинення надання послуги

внаслідок перерв в подачі електроенергії до будинку, внаслідок перебоїв на зовнішньому каналі, пошкодження кабелів Оператора гризунами тощо.

10.2. У випадку виникнення обставин непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність Сторін Сторона, яка знаходиться під її дією, повідомляє належним чином про це іншу Сторону протягом 5 (п'яти) днів з моменту виникнення такої обставини або з моменту виникнення у такої сторони можливості повідомити іншу Сторону про виникнення обставини. Після припинення дії обставини непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність сторін, Сторона, яка знаходилась під її дією, повідомляє належним чином про таке припинення іншу сторону протягом 5 (п'яти) днів з моменту закінчення дії форс-мажорної обставини або з моменту виникнення у такої Сторони можливості повідомити іншу Сторону про припинення дії форс-мажорної обставини.

10.3. У випадку порушення Стороною, яка знаходиться під дією обставини непереборної сили, вимог п.10.2 цього Договору, вона втрачає право посилається на таку обставину як на підставу для звільнення від відповідальності.

10.4. Виникнення обставини непереборної сили продовжує строки виконання зобов'язань на період, який дорівнює строку дії такої обставини.

11. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА БЕЗПЕКА

11.1. Інформація Абонента, що міститься у Договорі, є конфіденційною і не підлягає розголошенню третім особам, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

11.2. Оператор рекомендує Абоненту використовувати ліцензійне програмне забезпечення, зокрема, ліцензійні антивірусні програми, та регулярно їх оновлювати, щоб запобігти неправильній роботі обладнання та зараженню його вірусами. При зараженні комп'ютерного обладнання Абонента трафік може значно збільшуватися, Оператор в такому випадку не несе ніякої відповідальності, та весь трафік підлягає оплаті.

11.3. Оператор не несе відповідальності за ризики, пов'язані з збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та за працездатність самого обладнання.

11.4. Для забезпечення безпеки в мережі або при отриманні скарг від інших Абонентів, Абонент надає право Оператору перевіряти дані, що отримуються/пересилаються Абонентом, при цьому отримана інформація не може передаватися третім особам, за виключенням випадків, встановлених законодавством.

12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Цей Договір регулює взаємовідносини між Абонентом/Клієнтом та Оператором у процесі підключення до Послуг (поновлення надання Послуги, тимчасове припинення чи припинення надання Послуги), надання та отримання обраних Абонентом Послуг та додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг, визначає процедуру зміни, розірвання договірних відносин тощо.

12.2. З пропозиціями по покращенню надання Послуг, та з усіх неузгоджених Договором або Правилами питань, Абоненти можуть звертатися за роз'ясненнями до Оператора, який вивчає та узагальнює пропозиції, та вносить зміни в умови діючого Договору та Правил, організацію виробництва Послуг та роботу обладнання.

12.3. Усі спірні питання, що впливають з цього Договору, вирішуються сторонами шляхом переговорів. Якщо переговори не приведуть до вирішення спору, справа передається на розгляд до відповідного суду згідно з правилами підвідомчості та підсудності, встановленими чинним законодавством України.

12.4. Зміни та доповнення до цього Договору вносяться Оператором і набувають чинності з моменту їх затвердження Оператором та повідомлення про них Абонента шляхом розміщення на Офіційному сайті Оператора. Також інформацію про зміни або доповнення Абонент має можливість отримати зателефонувавши до Контакт-центру або звернувшись до Онлайн-чат-боту.

12.5. Абонент, надавши інформацію про себе:

12.5.1. Засвідчує свою згоду:

- виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цим Договором та отримувати Послуги та додаткові послуги на умовах цього Договору;
- на можливу зміну Оператором під час дії договірних відносин Тарифів що входять до певного Пакета;
- отримувати повідомлення, у тому числі електронні та SMS-повідомлення про замовлені та отримані Послуги (вид, тривалість, вартість, стан ОП), проведення профілактичних робіт, аварій та інші.

12.5.2. Надає Оператору право вносити свої Персональні дані до бази персональних даних Оператора, використовувати їх та дані про Послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше) та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без

письмового повідомлення про факт передачі Оператором третім особам, для:

- ведення обліку Абонентів, Послуг та додаткових послуг і пакетів, сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;
- надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг;
- здійснення розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів;
- телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг;
- проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
- ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами;
- виявлення по запиті державних правоохоронних органів. Метою обробки Персональних даних є забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

12.5.3. Абонент погоджується і вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних.

12.6. Оператор бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п.12.5.2.

12.7. Оператор має право вносити зміни (доповнення) до цього Договору, Правил, Тарифів (збільшувати або зменшувати розмір Тарифної плати на Інтернет-пакети, вартість додаткових послуг і пакетів, сервісних послуг), запроваджувати, змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні Інтернет-пакети, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

12.8. Про дії Оператора Абоненти інформуються не менш ніж за 10 календарних днів до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення інформації про ці дії на Офіційному сайті Оператора. Додатково Оператор може проінформувати Абонента будь-яким зазначеним нижче способом:

- електронною поштою за контактною електронною адресою;
- в засобах масової інформації тощо. Абонент підтверджує свою згоду із діями Оператора шляхом оплати Рахунка. Під діями Оператора у цьому Договорі розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цьому Договорі, а також реалізація Оператором своїх прав в інших випадках. У разі незгоди Абонента з діями Оператора Абонент повинен одразу письмово повідомити Оператора про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж за 3 дні до моменту їх запровадження Оператором.

12.9. Розгляд звернень Абонентів до Оператора здійснюється відповідно до чинного законодавства.

12.10. Абонент може звернутися до Оператора електронною поштою. Адреса електронної пошти ТОВ «ІНТЕРЛАН»: info@interlan.com.ua.

12.11. Абонент погоджується з тим, що Оператор має право здійснювати запис телефонних розмов з Абонентом з метою контролю якості обслуговування Абонента, додаткового фіксування усно заявлених претензій, скарг, зауважень та побажань, а також отримання довідкової інформації про послуги Інтерлан, та використовувати такі записи згідно чинного законодавства України.

12.12. Абонент може звернутися до Контакт-центру. Графік роботи зазначений на Офіційному сайті Оператора. Оператор розглядає заяви та скарги Абонента протягом місяця з моменту звернення Абонента. 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.

12.13. Відомості щодо Товариства з обмеженою відповідальністю «ІНТЕРЛАН»:

Зареєстроване відповідно до законодавства України та включено до Реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій за номером 1454 (Дата реєстрації повідомлення в НКРЗІ 22.06.20)