

# Фізична особа - підприємець Петченко Михайло Сергійович

м. Київ

1 березня 2015 р.

## **ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР** **про надання телекомунікаційних послуг широкосмугового доступу до мережі Інтернет** **шляхом фіксованого підключення** **(на умовах публічної оферти)**

Фізична особа - підприємець Петченко Михайло Сергійович, надалі за текстом «Провайдер», опубліковує даний Договір про надання телекомунікаційних послуг (далі по тексту «Договір»), що є публічним договором – офертою (пропозицією) на адресу фізичних осіб.

### **1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

1.1. Публічний договір – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, який встановлює однакові для всіх Абонентів умови надання цих послуг на умовах Публічної оферти і вважається укладеним з моменту акцептування Абонентом її умов (далі по тексту – Договір).

1.2. Публічна оферта – пропозиція Оператора відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України, адресована будь-якій фізичній особі укласти з нею договір про надання телекомунікаційних послуг на умовах, визначених в цьому Договорі, до моменту її акцептування Абонентом.

1.3. Акцепт - повне й беззастережне прийняття Абонентом умов Публічної оферти, викладених в цьому Договорі, шляхом надання Оператору письмової Заяви про приєднання до Договору та оплати вартості послуг підключення

1.4. Абонент – фізична особа – споживач телекомунікаційних послуг, яка отримує Послуги на умовах цього Договору, укладеного з Оператором.

1.5. Абонентна плата – фіксований платіж, який встановлює Оператор для Абонентів за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання Послуг.

1.6. Послуга – послуга широкосмугового доступу до мережі Інтернет шляхом фіксованого підключення, яка надається Оператором.

1.7. Послуга доступу до мережі Інтернет – телекомунікаційна послуга, яка полягає в наданні Абоненту за Місцем надання Послуги доступу до інформаційних і комунікаційних ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи послуги електронної пошти та інші послуги з використанням телекомунікаційної мережі шляхом цілодобового забезпечення можливості роботи в мережі Інтернет кінцевого обладнання Абонента

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

1.9. Додаткові послуги - послуги Оператора, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

1.10. Кінцеве обладнання - обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, ноутбук, модем, телеприймач тощо), із вбудованим мережевим інтерфейсом Ethernet або модулем розширення для встановлення мережевого інтерфейсу.

1.11. Місце надання послуги – приміщення (кімната, квартира, житловий будинок, офіс тощо) за адресою, визначеної Абонентом та зафіксованої в його Заяві на приєднання до Договору, в якому Абонент планує отримувати Послугу.

1.12. Тарифний план – сукупність параметрів Послуги доступу до мережі Інтернет, що визначає вартість Послуг згідно з тарифами, обсягом трафіку, умовами надання та порядком тарифікації і згруповані для задоволення потреби Абонента залежно від його мети та інтенсивності використання ресурсів Інтернету, які затверджуються Оператором самостійно та оприлюднюються на Офіційному Сайті Оператора. Затверджені Оператором Тарифні плани є невід'ємною частиною цього Договору.

1.13. Технічна площадка - обладнання Оператора, встановлене на технічному поверсі або у підвалі або в іншому місці для забезпечення можливості підключення Абонента до Послуг Оператора у будинку.

1.14. Особистий кабінет - web-сторінка на web-Сайті Оператора, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та набір елементів інтерфейсу користувача, за допомогою яких (у випадку їх наявності) Абонент має можливість змінювати (в тому числі погоджуватися та відмовлятися) порядок та/або умови надання Послуг, надсилати Оператору звернення, скарги, а також розміщуються спеціальні повідомлення Оператора для Абонента. Доступ в Особистий кабінет здійснюється за допомогою кінцевого обладнання Абонента в зоні дії

Послуги за web-адресою: <https://my.roota.net.ua>. Доступ до Особистого кабінету здійснюється за допомогою особистого логіну та паролю.

1.15. Офіційний WEB-сайт Оператора – www-сервер Оператора, на якому знаходиться вся необхідна інформація для використання Послуги. WEB-сайт Оператора розміщений та доступний в мережі Інтернет за адресою: <https://roota.net.ua> (далі по тексту – Офіційний сайт).

1.16. Зона дії послуги - географічна зона телекомунікаційної мережі Оператора.

1.17. IP-адреса – унікальне цифрове значення кінцевого обладнання Абонента (комп'ютеру, модему тощо), підключеного до мережі Інтернет, яке присвоюється Оператором та є ідентифікатором даного Кінцевого обладнання в мережі Інтернет.

1.18. Особовий рахунок - рахунок у Білінговій системі Оператора, на якому фіксуються авансові платежі Абонента та суми коштів, що утримані (списані) з даних платежів як оплата за надану Послугу. Особовий рахунок має унікальний ID-номер.

1.19. Білінгова система (білінг) – програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого кількісного обліку наданих Послуг та Додаткових послуг, а також здійснення розрахунків їх вартості згідно з діючими на момент надання послуги тарифами за кожним Особовим рахунком Абонента.

1.20. Технічна можливість одержання Послуги – знаходження Абонента в зоні дії Послуги і використання для доступу до Послуги налаштованого Кінцевого обладнання Абонента.

1.21. Призупинення надання Послуг – тимчасове припинення надання Послуг Оператором без фізичного відключення Кінцевого обладнання Абонента від телекомунікаційної мережі.

1.22. Сторони – разом іменовані Оператор та Абонент.

1.23. ID-номер – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Особовому рахунку Абоненту в Білінговій системі Оператора.

1.24. Інше терміни, визначення яких відсутнє у цьому розділі, розуміються Сторонами відповідно до Закону України "Про телекомунікації", Правил надання телекомунікаційних послуг та інших нормативних актів у сфері телекомунікації.

## **2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

2.1. Дана Публічна оферта адресована всім фізичним особам, які бажають скористатися Послугами, що надає Оператор та мають Технічну можливість одержання Послуг.

2.2. Фізична особа має бути дієздатною відповідно до вимог діючого законодавства України та мати зареєстроване у встановленому порядку місце свого проживання на території України.

2.3. Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для Абонента та Оператора. Перед початком отримання Послуг кожний Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору

2.4. Даний Договір не може бути укладений у випадку незгоди фізичної особи з його умовами. Фізична особа, яка здійснила Акцепт Публічної оферти, викладеної у цьому Договорі, вважається такою, що повністю ознайоmlена та беззастережно погоджується з усіма умовами цього Договору, а також набуває статусу "Абонент".

2.5. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також всіма правами та повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання цього Договору відповідно до викладених у ньому умов.

## **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

3.1. Оператор зобов'язується надавати Абоненту Послуги широкосмугового доступу до мережі Інтернет шляхом фіксованого підключення (далі по тексту - Послуги) відповідно до умов цього Договору, а Абонент зобов'язується прийняти надані Оператором Послуги та сплатити за них плату в порядку та строки, визначені цим Договором.

3.2. Послуги надаються Оператором за умови технічної можливості щодо їх надання.

3.3. Послуги надаються на території м. Києва (Україна).

3.4. Послуги надаються Абоненту 24 години на добу 7 днів на тиждень 365 днів на рік.

3.5. Обсяг Послуг, які Оператор зобов'язаний надати Абоненту, визначається Абонентом самостійно із числа запропонованих та затверджених Оператором Тарифних планів.

## **4. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ТА ЗМІНИ ДОГОВОРУ**

4.1. З моменту оплати Послуг Провайдеру фізична особа автоматично приймає умови цього Договору, і даний Договір вважається укладеним без його підписання в кожному окремому випадку.

4.2. З моменту Акцепту цей Договір набуває чинності відповідно до ст. 633 та ст. 640 Цивільного кодексу України та має таку саму юридичну силу як Договір, підписаний Сторонами.

4.3. Умови Договору можуть бути змінені та/або доповнені Оператором з обов'язковим повідомленням

про це Абонентів в наступному порядку:

4.3.1. Всі зміни та/або доповнення до цього Договору Оператор оприлюднює на своєму Офіційному Сайті та розміщує вказані зміни/доповнення до Договору в куточках споживача в місцях надання Послуг не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати набрання ними чинності. Протягом вказаних 7 (семи) днів Оператор продовжує надавати Послуги на умовах поточної редакції оприлюдненого на Офіційному Сайті Договору, при цьому Оператор гарантує, що розміщена на Офіційному сайті Оператора поточна редакція цього Договору є дійсною.

4.4. У разі незгоди Абонента зі змінами та/або доповненнями, внесеними до Договору, такий Абонент має право достроково розірвати цей Договір, письмово або за допомогою повідомлення зі свого Особистого кабінету повідомивши про це Оператора до набрання чинності змін/доповнень до Договору. Відсутність повідомлення (заяви) Абонента про розірвання Договору до набрання чинності зміна/доповнень до Договору є згодою Абонента на отримання Послуг з урахуванням зазначених змін/доповнень до Договору.

4.5. Інформація про зміну найменування, організаційно-правової форми та місцезнаходження Оператора оприлюднюється ним на своєму Офіційному сайті та розміщується в куточках споживача в місцях продажу Послуг протягом 20 (двадцяти) днів з дня настання таких змін.

## **5. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ**

5.1. Послуги, що є предметом даного Договору, надаються Абоненту за наявності всіх наступних умов:

5.1.1. Наявності у Оператора технічної можливості для надання Абоненту обраних ним Послуг в Місці наданні Послуг.

5.1.2. Ознайомлення Абонента з умовами цього Договору.

5.1.3. Здійснення Абонентом Акцепту Публічної оферти, яка міститься в цьому Договорі, шляхом надання Оператору письмової Заяви про приєднання до Договору та оплати вартості послуг з підключення до мережі Інтернет.

5.1.4. Наявності у Абонента Кінцевого обладнання (комп'ютеру, модему тощо), яке відповідає технічним нормам та має відповідне налаштоване програмне забезпечення, придатне для підключення і роботи в мережі Інтернет.

5.2. Для отримання Послуг використовується виключно Кінцеве обладнання Абонента.

5.3. Підключення Кінцевого обладнання Абонента до мережі Інтернет здійснюється після виконання Абонентом вимог підпунктів 5.1.2 – 5.1.4 Договору протягом 24 календарних днів з дати отримання Оператором від Абонента письмової Заяви про приєднання до Договору та оплати вартості послуг з підключення, у попередньо визначений та погоджений з Абонентом день та час з 9 год. 00 хв. до 17 год. 00 хв.

5.4. Підключення Абонента до мережі Інтернет здійснюється Оператором наступним чином:

5.4.1. Працівник Оператора прокладає від Технічної площадки до Місця надання Послуги кабель типу "Вита пара" 3 або 5 категорії, заводить кабель в приміщення Абонента, залишає запас кабелю довжиною до 20 м, обжимає його і перевіряє підключення. В окремих випадках, у разі потреби, довжина кабелю може перевищувати 20 м., надлишок якого додатково оплачується Абонентом у встановленому Оператором розмірі.

5.4.2. У приміщення Абонента кабель заводиться шляхом стандартного кабелеводу (звичайний отвір над дверима, проте його місце може бути змінено виходячи з проекту будинку і/або приміщення). Якщо даний отвір не дозволяє зробити прокладку кабелю (заблокований будь-чим), за згодою Абонента та в погодженому з Абонентом місці приміщення Оператором здійснюється пробурення отвору діаметром 8-10 мм, через який проводиться кабель. Відповідальність за можливі ушкодження будь-яких комунікацій, що сховані в стінах, власного обладнання, меблів чи предметів інтер'єру в даному випадку покладається на Абонента.

5.4.3. Кінцеве обладнання Абонента підключається до мережі Оператора шляхом виділення окремого порту.

5.5 Факт підключення Кінцевого обладнання Абонента до мережі Інтернет (початок надання Послуг) фіксується технічними можливостями Оператора, якими Абонент довіряє та з даними яких погоджується.

5.6. Оператор відкриває Абоненту Особовий рахунок у Білінговій системі та активує обрані Абонентом Послуги. Особовий рахунок є єдиним джерелом інформації про обсяг спожитих та оплачених Абонентом Послуг під час тарифікації і вирішенні спірних питань.

5.7. Оператор активує Послугу доступу до мережі Інтернет, а також інші обрані Абонентом послуги з моменту повної оплати Абонентом вартості послуги з підключення та місячної абонентної плати, розмір якої визначається відповідно до обраного Абонентом Тарифного плану.

5.8. Вартість Послуг визначається згідно з Тарифними планами Оператора, які затверджуються наказом Оператора, є невід'ємною частиною Договору, оприлюднюються на Офіційному сайті Оператора та розміщуються в куточках споживача в місцях надання послуг не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення їх в дію. Тарифний план, згідно з яким Абоненту надаються Послуги, обирається Абонентом самостійно.

5.9. Облік обсягу та вартості наданих Абоненту послуг, платежів за їх споживання здійснюється Оператором за допомогою Білінгової системи. Абонент погоджується на внесення до Білінгової системи Оператора даних про Абонента, вказаних Абонентом у Заяві про приєднання до Договору.

5.10. При виникненні технічних проблем, що ускладнюють або перешкоджають наданню Оператором Послуг, Оператор в здійснює заходи щодо усунення зазначених проблем і відновлення нормального стану надання Послуг в порядку та строки, передбачені цим Договором та діючим законодавством України в сфері телекомунікації.

5.11. Зазначена у Тарифному плані, обраному Абонентом, інформаційна швидкість доступу до мережі Інтернет гарантується Оператором лише на ділянці від вузла з'єднання телекомунікаційної мережі Оператора з магістральними каналами Інтернет до Місця надання Послуги. У випадку виникнення у Абонента претензій щодо якісних характеристик наданих Послуг, оформлених у письмовому вигляді та переданих Оператору по факсу або особисто протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту їх виникнення, Оператор здійснює відповідні заміри та, в разі необхідності, коригувальні роботи або надає Абоненту підтвердження дотримання якісних характеристик Послуг, визначених Тарифним планом.

5.12. Абонент гарантує Оператору, що володіє законними правами на приміщення, де здійснюється підключення та надання Послуг, відповідно до умов цього Договору.

5.13. У випадку надання Абоненту Послуг в орендованому ним приміщенні, Абонент зобов'язаний отримати від власника приміщення письмову згоду на надання Послуг та надати вказану згоду Оператору протягом 5-ти (п'яти) днів з дня Акцепту.

## **6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

6.1. Послуги надаються Абоненту за плату. Розміри плати за Послуги (Тарифні плани) встановлюються Оператором самостійно та оприлюднюються ним на своєму Офіційному сайті та в куточках споживача в місцях продажу Послуг. В окремих випадках розмір плати за Послуги може змінюватися в залежності від Місця надання Послуг та технічних умов надання Послуг.

6.2. Тарифи на Послуги, встановлені Оператором, включають податки та збори, що діють на території України.

6.3. Вартість Послуг визначається відповідно до Тарифного плану Абонента.

6.4. Оплата Послуг провадиться відповідно до діючих Тарифних планів Оператора шляхом внесення суми коштів Абонентом на поточний рахунок Оператора.

6.5. Оплата послуг здійснюється в національній валюті України – гривні.

6.6. Дата оплати Послуг визначається датою зарахування коштів на поточний рахунок Оператора.

6.7. Розрахунки за Послуги за цим Договором здійснюються на умовах попередньої (авансової) оплати. Абонент здійснює передплату Послуг Оператора виходячи зі своїх потреб у них та у відповідності з Тарифним планом, обраного Абонентом, або згідно рахунку, який надається Оператором на запит Абонента, викладений письмово або в електронній формі.

6.8. Розрахунковим періодом, за який Оператор обчислює вартість наданих Абоненту Послуг, є поточний календарний місяць.

6.9. Списання Абонентної плати з Особового рахунку Абонента здійснюється Оператором щоденно, протягом часу надання Послуг, в розмірі, пропорційному кількості календарних днів у розрахунковому періоді.

6.10. Абонент самостійно відповідає за правильність, повноту та своєчасність здійснених ним платежів.

6.11. Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок Абонентну плату (грошові кошти) у більшому розмірі, ніж це передбачено діючим Тарифним планом Абонента.

6.12. Абонентна плата для надання послуг в поточному розрахунковому періоді має бути внесена Абонентом в повному обсязі до 10 (десятого) числа цього періоду.

6.13. Після закінчення розрахункового періоду Оператор здійснює перерахунок сплачених Абонентом коштів виходячи з вартості фактично наданих Послуг. У разі невикористання сплачених Абонентом коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду вони переносяться на наступний розрахунковий період.

6.14. У випадку відмови від Послуг, припинення дії Договору або розірвання цього Договору, сплачені, але невикористані Абонентом кошти повертаються Оператором Абоненту протягом 30 (тридцяти)

календарних днів з дня отримання від Абонента письмової заяви про повернення коштів.

6.15. Абонент, за власним вибором, може здійснювати оплату Послуг одним із зазначених способів: за допомогою перерахування суми вартості Послуг на поточний рахунок Оператора в безготівковому порядку; за допомогою платіжних терміналів; за допомогою платіжних Інтернет-систем, за допомогою інших, визначених та оприлюднених, Оператором способами.

6.16. Абонент має право безкоштовно отримати інформацію про стан свого Особистого рахунку в своєму Особистому кабінеті, або звернувшись до Оператора у відділ обслуговування Абонентів за місцем знаходження Оператора або за телефоном, або шляхом надіслання відповідного звернення Оператору зі свого Особистого кабінету.

6.17. Доступ до Послуг надається Оператором Абоненту тільки при наявності позитивного балансу (наявності коштів) Особового рахунку Абонента.

6.18. Вартість Додаткових послуг, не передбачених діючими Тарифними планами Оператора, в кожному випадку Сторони узгоджують додатково.

6.19. У разі перевищення Оператором граничних строків усунення пошкоджень власної телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг (понад 1 (одну) добу з зафіксованого Оператором моменту подання Абонентом відповідної заяви), Абонентна плата не нараховується, а сплачена Абонентна плата підлягає перерахуванню за весь період пошкодження телекомунікаційної мережі Оператора.

6.20. У випадку зміни Абонентної плати в межах затверджених Оператором та обраних Абонентом Тарифних планів, які надаються Абоненту відповідно до обраного ним Тарифного плану, Оператор не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу оприлюднює інформацію про такі зміни на своєму Офіційному сайті, куточках споживача в місцях надання Послуг та повідомляє про зміни в обраному Абонентом Тарифному плані в Особистому кабінеті Абонента. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент письмово або за допомогою повідомлення з Особистого кабінету не відмовився від отримання Послуг, не обрав інший Тарифний план або не подав заяву про розірвання дії цього Договору, Абонент вважається таким, що погодився з такими змінами і після вступу зазначених змін в силу надання Абоненту таких Послуг та нарахування Абонентської плати здійснюється з урахуванням змін.

6.21. У випадку від'ємного значення балансу (відсутності коштів) Особового рахунку Абонента на момент припинення надання Послуг за Договором або розірвання Договору, незалежно від причин, Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту припинення/розірвання оплатити існуючу у нього заборгованість за надані Послуги.

6.22. Абонентна плата за послуги не зменшується у випадку планових профілактичних перерв у наданні Послуг, а також на час короткочасних перерв у наданні Послуг тривалістю не більше 6 (шести) годин кожний випадок та загальною тривалістю до 5 (п'яти) діб на місяць. У випадку перевищення вказаної тривалості перерв у наданні Абоненту Послуг Оператор здійснює перерахунок Абонентної плати.

## **7. ОBOB'ЯЗКИ І ПРАВА ОПЕРАТОРА**

### **7.1. Оператор зобов'язується:**

7.1.1. надавати Абонентові обрані ним Послуги в повному обсязі, в порядку та строки, визначені цим Договором та діючим законодавством України, за умов виконання Абонентом умов цього Договору;

7.1.2. надавати Абонентові в електронній формі та в режимі реального часу доступ до статистичної інформації про стан його Особового рахунку на web-сторінці Особистого кабінету Абонента;

7.1.3. оприлюднювати на своєму Офіційному сайті та в куточках споживача за місцем надання Послуг актуальну інформацію про Послуги (адреси зон надання Послуги, умови надання Послуги, тарифи, інструкції, новини, у тому числі повідомлення про зміну та/або доповнення умов дійсної Публічної оферти та про зміну тарифів на Послуги, відповіді на питання і т.д.);

7.1.4. забезпечити конфіденційність інформації, одержаної від Абонента. Доступ третіх осіб до інформації, одержаної або відправленої Абонентом, здійснюється виключно відповідно до законодавства України;

7.1.5. забезпечити якість надання Послуг в межах телекомунікаційної мережі Оператора відповідно до вимог діючих нормативних документів та згідно з обраним Абонентом Тарифним планом;

7.1.6. усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до послуги, протягом 1 (однієї) доби із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заявки. У разі виникнення пошкодження високої складності строк виконання відновлювальних робіт може бути продовжений до 5 (п'яти) діб з обов'язковим повідомленням про це Абонента;

7.1.7. направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуг, а також для виконання інших робіт згідно з умовами цього Договору у додатково погоджений Сторонами строк.

7.1.8. у випадку відмови Абонента від Послуг, припинення дії Договору або його розірвання, повернути Абоненту невикористані ним кошти, які обліковуються на його Особовому рахунку, в порядку та строки, визначені п. 6.13 цього Договору;

7.1.9. за вимогою Абонента, безоплатно надавати йому рахунок за отримані Послуги за визначений Абонентом розрахунковий період; 7.2. повідомляти Абонентів про планове профілактичне та технічне обслуговування, плановий ремонт телекомунікаційних мереж та про інші планові роботи, які перешкоджають отриманню Послуг, не менш ніж за 10 (десять) робочих днів до дати виконання робіт. Інформація про проведення таких робіт, дату та орієнтовні строки їх проведення оприлюднюється на Офіційному сайті Оператора та/або розміщується в куточках споживача в місцях продажу Послуг.

7.2.1. повідомляти Абонента про зміну найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Оператора в порядку та строки, визначені п. 4.5 цього Договору;

7.2.2. забезпечувати своїх працівників службовими посвідченнями, оформлених належним чином. Працівники Оператора зобов'язані пред'являти свої службові посвідчення Абонентам під час обстеження або виконання робіт в Місцях надання Послуг.

7.3. Оператор має право:

7.3.1. самостійно встановлювати розмір Абонентної плати на Послуги, визначати вартість Послуг, а також вартість Додаткових послуг.

7.3.2. в односторонньому порядку вносити зміни та/або доповнення до цього Договору, в тому числі зміни до Тарифних планів на Послуги та повідомляти про це Абонентів в порядку та строки, визначені цим Договором;

7.3.3. не підключати до мережі Інтернет Кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікації;

7.3.4. перевіряти правостановлюючі документи, які підтверджують правомірність володіння або користування Абонентом приміщення, в якому будуть надаватись Послуги;

7.3.5. відмовити Абоненту у наданні Послуг до отримання від Абонента письмової згоди на надання Послуг від власника приміщення, у випадку оренди Абонентом приміщення Місця надання Послуг;

7.3.6. на скорочення переліку або припинення надання Послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та діючого законодавства України у сфері телекомунікації;

7.3.7. призупиняти надання Послуг Абонентам на час виконання ремонтних робіт з усунення пошкоджень власної телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікації, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливило надання Послуг, в порядку та на строк, визначений цим Договором;

7.3.8. призупиняти надання Послуг в порядку та строки, визначені цим Договором та діючим законодавством України, у разі відсутності своєчасної та повної оплати Абонентом Послуг. Надання Послуг відновлюється після внесення Абонентом оплати за Послуги в порядку та строки, визначені цим Договором;

7.3.9. у безспірному порядку списувати та/або переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти;

7.3.10. здійснювати запис телефонних розмов між Оператором та Абонентом при зверненнях Абонента до Оператора щодо виконання умов цього Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги;

7.3.11. надсилати повідомлення про зміни умов Договору та/або Тарифних планів на електронну адресу Абонента, зазначену в Заявці про приєднання до Договору. Не отримання Абонентом електронних повідомлень про зміни умов Договору не змінює порядок набуття чинності змін та/або доповнень до цього Договору, визначених у пунктах 4.3.- 4.4, 6.20 цього Договору.

7.4. Оператор має також інші права та обов'язки, передбачені Законом України "Про телекомунікації", Правилами надання телекомунікаційних послуг, а також іншими нормативними актами в сфері телекомунікації.

## **8. ОБОВ'ЯЗКИ І ПРАВА АБОНЕНТА**

### **8.1. Абонент зобов'язаний:**

8.1.1. у випадку Акцепту Публічної оферти, надати Оператору письмову Заявку про приєднання до Договору та оплатити вартість підключення;

- 8.1.2. протягом дії цього Договору своєчасно та в повному обсязі, визначеному обраним Тарифним планом та цим Договором, сплачувати Оператору Абонентну плату за Послуги;
- 8.1.3. використовувати Кінцеве обладнання, яке має документальне підтвердження його відповідності вимогам діючого законодавства у сфері телекомунікації та програмного забезпечення;
- 8.1.4. самостійно налаштувати Кінцеве обладнання, необхідне для користування Послугою;
- 8.1.5. на запит Оператора повідомляти інформацію про Кінцеве обладнання, яке використовується для отримання Послуг;
- 8.1.6. не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 8.1.7. не вчиняти та не допускати вчинення дій, які можуть створювати загрозу для експлуатації телекомунікаційних мереж Оператора, підтримки цілісності та взаємодії телекомунікаційних мереж, захисту безпеки мереж телекомунікації; ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Абонентам;
- 8.1.8. як Кінцевий споживач, не допускати розповсюдження отриманих Послуг за межами Місця надання Послуг;
- 8.1.9. на вимогу Оператора, надати правовстановлюючі документи, які підтверджують правомірність володіння або використання приміщення, в якому будуть надаватися Послуги;
- 8.1.10. у випадку, якщо приміщення Місця надання послуг орендується Абонентом, надати Оператору письмову згоду власника цього приміщення на надання Послуг;
- 8.1.11. не перешкоджати виконанню Оператором робіт, пов'язаних з обстеженням власної телекомунікаційної мережі та Кінцевого обладнання, які здійснюються для перевірки якості надання послуг за заявою Абонента, а також забезпечити доступ технічних працівників Оператора до устаткування для його налагодження чи усунення пошкоджень;
- 8.1.12. не втручатись в роботу телекомунікаційної мережі Оператора;
- 8.1.13. надати Оператору діючу адресу електронної пошти для забезпечення своєчасного отримання Абонентом повідомлень про скорочення або припинення надання Послуг;
- 8.1.14. протягом 1 (одного) місяця з дня настання змін письмово інформувати Оператора про зміну своїх особистих даних (прізвища, ім'я та по батькові, паспортних даних, ідентифікаційного номера, номеру телефону, адреси електронної пошти тощо);
- 8.1.15. протягом 5-ти (п'яти) робочих днів письмово інформувати Оператора про зміну власника або користувача приміщення, в якому здійснюється надання Послуг;
- 8.1.16. інформувати Оператора про недоліки у наданні Послуг протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту виявлення таких недоліків;
- 8.1.17. самостійно та регулярно перевіряти наявність змін і доповнень щодо умов надання Послуги на Офіційному сайті Оператора та/або куточках споживача в місцях продажу Послуг;
- 8.1.18. забезпечити збереження інформації про пароль доступу до Особистого кабінету та не допускати розголошення цієї інформації третім особам.
- 8.2. При користуванні Послугою Абонентові забороняється:**
- 8.2.1. використовувати Послугу в комерційних цілях шляхом її перепродажу третім особам;
- 8.2.2. передавати й розміщати в мережі Інтернет інформацію та програмне забезпечення, що містить комп'ютерні віруси або таку, що заборонена нормами чинного законодавства;
- 8.2.3. використовувати Послугу для масового розсилання не запитуваних адресатами повідомлень комерційного, агітаційного й іншого характеру (спам);
- 8.2.4. без дозволу власника публікувати, передавати, відтворювати або поширювати за допомогою Послуги програмне забезпечення або інші матеріали, повністю або частково захищені авторськими або іншими правами;
- 8.2.5. здійснювати дії з метою зміни в налаштуванні устаткування або програмного забезпечення Оператора або інші дії, які можуть призвести до погіршення якості або припинення надання Послуг;
- 8.2.6. здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь у спробах несанкціонованого доступу до мережевого обладнання інших користувачів, мережевих атаках та ін.
- 8.3. Абонент має право:**
- 8.3.1. самостійно обирати Тарифний план, за яким будуть надаватись Послуги, а також замовляти отримання Додаткових послуг;
- 8.3.2. самостійно змінювати Тарифний план надання Послуг шляхом повідомлення про це Оператора письмово, електронною поштою або повідомленням зі свого Особистого кабінету до 25 (двадцять п'ятого) числа поточного розрахункового періоду (місяця). В цьому випадку Послуги за новим Тарифним планом

надаються Абоненту з 1-го (першого) числа наступного місяця. Оператор надсилає підтвердження про зміну щодо Тарифного плану до Особистого кабінету Абонента;

8.3.3. на безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг Оператором;

8.3.4. на своєчасне та якісне одержання Послуг за Місцем надання послуг;

8.3.5. мати декілька Місць надання послуг за умови надання Оператору Заяви про приєднання до Договору по кожному Місцю надання послуг;

8.3.6. в разі необхідності забезпечення доступу працівникам Оператора до Місця надання послуг, вимагати пред'явлення працівниками Оператора службового посвідчення, оформленого належним чином;

8.3.7. отримувати/перевіряти в режимі реального часу за допомогою Особистого кабінету статистичну інформацію про замовленні Послуги, стан балансу та інші відомості, необхідні для забезпечення потреб Абонента при користуванні Послугами;

8.3.8. безоплатно 3 (три) рази на календарний рік на строк до 30 (тридцяти) календарних днів за кожний випадок призупинити отримання Послуг шляхом надсилання звернення про це Оператору зі свого Особистого кабінету не пізніше ніж за 3 (три) дні до бажаного моменту призупинення отримання Послуг. Абонентна плата за час призупинення Послуг в цьому випадку Абоненту не нараховується та не сплачується. Після закінчення визначеного Абонентом строку призупинення надання Послуг, надання Послуг відновлюється Оператором самостійно без повідомлення про це Абонента;

8.3.9. відмовитись від отримання Послуг в порядку, визначеному цим Договором;

8.3.10. вимагати від Оператора повернення сплачених за Послуги, але невикористаних коштів, у випадку відмови від Послуг або припинення дії цього Договору;

8.3.11. на не нарахування Абонентної плати або перерахунок сплаченої Абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж Оператора, виконання профілактичних робіт, які призвели до припинення надання Послуг на строк, що перевищує вказаний у п. 6.19 цього Договору;

8.3.12. безкоштовно переоформити Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї шляхом надання Оператору письмової Заяви про переоформлення Договору на члена сім'ї та письмової Заяви про приєднання до Договору від цього члена сім'ї. ID-номер в цьому випадку залишається незмінним;

8.3.13. достроково розірвати Договір в порядку та строки, визначені в ньому, а також передбачені діючим законодавством України.

8.4. Абонент має також інші права та обов'язки, передбачені Законом України "Про телекомунікації", Правилами надання телекомунікаційних послуг, а також іншими нормативними актами в сфері телекомунікацій.

## **9. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ. ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. Призупинення надання Послуг може відбуватися як за ініціативою Оператора, так і Абонента.

9.2. Призупинення надання Послуг може здійснюватися за заявою Абонента в порядку та на строк, визначений підпункту 8.3.8 пункту 8 цього Договору.

9.3. Оператор має право призупинити надання всіх або частини Послуг Абоненту в наступних випадках і на такі строки:

9.3.1. Абонент порушує вимоги діючого Договору та/або нормативних актів у сфері телекомунікації – до усунення Абонентом порушень Договору та/або нормативних актів у сфері телекомунікації;

9.3.2. при досягненні нульового або від'ємного значення балансу на Особовому рахунку Абонента – до повного погашення заборгованості та поповнення Абонентом Особового рахунку в обсязі, необхідним для користування Послугами згідно з обраним Тарифним планом. Після поповнення Особового рахунку надання Послуг відновлюється протягом 1 (однієї) години, а в разі відсутності такої можливості – в строк, що не перевищує 2-х (двох) робочих днів;

9.3.3. у випадку недостатності на Особовому рахунку Абонента коштів, необхідних для початку нового розрахункового періоду згідно з обраним Тарифним планом – до поповнення Абонентом Особового рахунку в обсязі, необхідним для користування Послугами згідно з обраним Тарифним планом. Після поповнення Особового рахунку надання Послуг відновлюється протягом 1 (однієї) години, а в разі відсутності такої можливості – в строк, що не перевищує 2-х (двох) робочих днів;

9.3.4. у випадку виконання Оператором позапланових ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікації або інших позапланових ремонтних робіт, здійснення яких унеможливує надання Послуг – на строк не більше ніж 1 (одну) добу з моменту фіксації подання Абонентом відповідної заяви та не більше 5 (п'яти) діб на місяць сумарно;

9.3.5. у випадку виконання Оператором планових профілактичних, капітальних чи інших робіт, здійснення яких унеможливує надання Послуг – на строк не більше ніж на 1 (одну) добу у часи



найменшого навантаження на мережу у завчасно повідомлену Абонентам дату;

9.3.6. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційної мережі або технічних засобів Оператора – до усунення Оператором наслідків такого втручання;

9.3.7. у випадку встановлення факту розсилання Абонентом спаму – на строк до 1 (одного) місяця з моменту виявлення Оператором вказаної обставини.

9.4. Припинення надання Послуг може здійснюватись Оператором у разі припинення відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення змін до Договору щодо припинення надання однієї чи декількох Послуг, замовлених Абонентом, у наступних випадках:

9.4.1. Оператор припиняє надання Абоненту замовленої ним Послуги за письмовою заявою Абонента про відмову від такої Послуги у строк, що не перевищує 7 (семи) календарних днів з моменту отримання Оператором заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві.

9.4.2. У разі фіксування Оператором факту порушення Абонентом пунктів 2-5, 9, 13 і 14 п. 36 Правил надання телекомунікаційних послуг.

9.5. Повторне підключення Абонента до Послуг, надання яких було призупинено, здійснюється відповідно до умов діючих Тарифних планів.

9.6. Договір може бути достроково розірваний за ініціативою Абонента, Оператора або згодою Сторін.

9.6.1. Договір достроково розривається за ініціативою Абонента у випадках:

9.6.2. якщо Абонент не погодився зі змінами до цього Договору або зміною Оператором Тарифного плану, за яким здійснюється надання Послуг, про що письмово повідомив Оператора до набрання чинності зазначеними змінами. Договір вважається розірваним з дати отримання Оператором відповідного письмового повідомлення Абонента;

9.7. в будь-якому випадку за умови отримання Оператором письмового повідомлення Абонента про дострокове розірвання цього Договору в строк не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати припинення дії Договору. В цьому випадку надання Послуг припиняється і Договір вважається розірваним з наступного дня після спливу 30-денного строку, обчисленого з дня отримання Оператором повідомлення про розірвання Договору. Дія Договору в цьому випадку також може бути припинена в інший строк, визначений за згодою Сторін.

9.8. Договір достроково розривається за ініціативою Оператора:

9.8.1. у випадку, коли Абонент протягом 3-х місяців з моменту останнього сеансу отримання Послуги не користувався Послугами, за умови попередження про це Абонента не менш як за 10 (десять) робочих днів до дати розірвання Договору. Відновлення надання Послуг даному Абоненту можливе лише після подачі нової Заяви про приєднання до Договору;

9.8.2. у випадку, коли Абонент в повному обсязі не оплатив існуючу у нього заборгованість за надані Послуги протягом більш як 30 (тридцяти) календарних днів з дня виникнення такої заборгованості – за умови письмового попередження про Абонента за 5 (п'ять) робочих днів до дати розірвання Договору;

9.8.3. у випадку припинення діяльності Оператора з надання Послуг, що є предметом цього Договору, або закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду діяльності у сфері телекомунікації, за умови попередження про це Абонентів шляхом розміщення відповідної інформації на своєму Офіційному сайті, розсилання відповідних повідомлень до Особистих кабінетів та/або на електронну пошту Абонентів або шляхом письмового повідомлення про це Абонентів не пізніше ніж за 3 (три) місяці до дати припинення діяльності з надання Послуг.

9.8.4. Даний Договір автоматично припиняє свою дію для кожного окремого Абонента у випадку анулювання або визнання недійсною ліцензії Оператора на здійснення відповідного виду діяльності у сфері телекомунікації.

9.8.5. В будь-якому випадку розірвання цього Договору не звільняє Абонента від обов'язку оплатити Оператору вартість Послуг, наданих Абоненту під час дії Договору.

## **10. ПОРЯДОК ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ АБОНЕНТІВ.**

### **ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

10.1. Абонент має право подати Оператору звернення (заяву, скаргу, претензію або пропозицію) щодо виконання умов цього Договору або щодо невиконання чи неналежного виконання Оператором своїх зобов'язань за цим Договором письмово, шляхом надсилання заяви із Особистого кабінету Абонента або зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Оператора.

10.2. Особисті письмові звернення Абонента приймаються Оператором лише за умови пред'явлення Абонентом паспорту або іншого документу, що посвідчує його особу.

10.3. У зверненні Абонента щодо ненадання чи неналежного надання Послуг зазначаються дата, час,

Місце отримання Послуг, умови, за яких Абонент намагався отримати послугу, результат її отримання, ID-номер та інша необхідна, на думку Абонента, інформація.

10.4. Мотивовану відповідь на звернення Абонента Оператор повинен надати у 30-денний строк у формі, про яку просить Абонент у своєму зверненні (усно, письмово або за допомогою засобів електронного зв'язку).

10.5. Відсутність у Оператора технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для звернення Абонента до Оператора із будь-якими претензіями чи позовами.

10.6. У разі згоди Оператора виконати дії, про вчинення яких просить Абонент, Оператор вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадків, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

10.7. Всі спори та розбіжності між Сторонами розглядаються в судовому порядку з урахуванням вимог щодо підсудності та підвідомчості, визначеними діючим законодавством України.

## **11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

11.1. За невиконання або неналежне виконання Договору Сторони несуть відповідальність згідно із діючим законодавством України з врахуванням вимог, встановлених цим Договором.

### **11.2. Оператор несе відповідальність:**

11.2.1. за неналежне та неякісне надання Абоненту Послуг до точки розмежування відповідальності Оператора та Абонента, а саме: пошкодження кабелю в приміщенні Місця надання Послуг усувається за рахунок Абонента, пошкодження кабелю за межами цього приміщення усувається за рахунок Оператора;

11.2.2. за порушення встановлених цим Договором та нормативними актами у сфері телекомунікації граничних строків усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі, в порядку, визначеному діючим законодавством України.

### **11.3. Оператор не несе відповідальність:**

11.3.1. за зміст та якість інформації, отриманої Абонентом в процесі надання Послуг, та її подальше використання чи зберігання;

11.3.2. за будь-які uszkodження, які можуть бути завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі uszkodження або втрату даних в результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;

11.3.3. за відсутність можливості отримати Послуги, погіршення якості Послуг, перерви в роботі та інші перешкоди, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу Оператора;

11.3.4. за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Оператор не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;

11.3.5. за якість функціонування окремих сегментів і вузлів мережі Інтернет, які не є власністю Оператора;

11.3.6. за неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Оператора.

### **11.4. Відповідальність Абонента:**

11.4.1. За несвоєчасне виконання грошових зобов'язань щодо оплати Послуг Абонент несе відповідальність згідно діючого законодавства України

11.4.2. Абонент відповідає за пошкодження телекомунікаційної мережі Оператора, що сталося з його вини, шляхом відшкодування Оператору витрат, пов'язаних з усуненням такого пошкодження, та завданих збитків у порядку, визначеному діючим законодавством України. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі Оператора з вини Абонента оформляється Актом у 2- (двох) примірниках, кожний з яких підписується Абонентом, з вини якого сталося пошкодження, та уповноваженим представником Оператора. У разі відмови Абонента від підписання цього Акту він підписується не менш як 2-ма (двома) представниками Оператора.

11.4.3. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов Тарифних планів, які оприлюднюються Оператором на своєму Офіційному сайті та/або куточках споживача в місцях продажу Послуг.

11.4.4. Абонент несе відповідальність за недотримання збереження інформації про пароль доступу до свого Особистого кабінету і несанкціонованого отримання цієї інформації третіми особами, внаслідок чого несе ризик настання пов'язаних з цим несприятливих наслідків.

11.5. Сторони не несуть відповідальність за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором внаслідок дії обставин непереборної сили. До обставин непереборної сили належать: війна,

страйки, пожежі, вибухи, повені чи інші стихійні лиха; оголошення ембарго, прийняття уповноваженими державними органами України нормативно-правових актів та інші дії чи бездіяльність органів влади та/або управління України чи інших країн, підприємств, установ, організацій, які безпосередньо впливають на виконання Сторонами їх обов'язків. Сторони зобов'язані письмово протягом 3-х (трьох) днів з моменту настання обставин непереборної сили, повідомити одна одну про настання таких обставин, якщо вони перешкоджають належному виконанню Договору. Підтвердженням настання обставин непереборної сили є офіційне підтвердження таких обставин Торгово-промисловою палатою України або іншим уповноваженим державним органом.

## **12. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАННІ**

12.1. Сторони обумовили, що при укладенні, цього Договору Абонент надає свою добровільну та інформовану згоду відповідно до Закону України від 01.06.10 № 2297-VI "Про захист персональних даних" (зі змінами та доповненнями) на обробку Оператором його персональних даних.

12.2. Метою обробки та використання персональних даних Абонента, внесення їх до відповідної бази персональних даних за цим Договором є забезпечення своєчасного надання телекомунікаційних Послуг, їх обліку та проведення розрахунків за надані телекомунікаційні Послуги.

12.3. Згода надається на здійснення будь-яких дій відносно персональних даних, які необхідні для досягнення вищевказаної мети, у тому числі: збирання, накопичення, зберігання, знищення та інші дії у відповідності з діючим законодавством. Сторони визнають і підтверджують, що у разі необхідності надання персональних даних, для досягнення вказаної вище мети, третій особі, а також для залучення третіх осіб для надання послуг, Оператор має право в необхідному обсязі надавати персональні дані Абонента таким третім особам, а також надавати таким особам відповідні документи, що містять персональні дані, з правом цих третіх осіб на обробку персональних даних на підставі цієї згоди.

12.4. Абонент не надає згоду на опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про його прізвище, ім'я та по батькові та інші ідентифікуючі його дані.

## **13. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

13.1. Даний Договір (редакція цього Договору) діє з "25" квітня 2016 р.

13.2. Для кожного конкретного Абоненту Договір вважається укладеним з моменту отримання Оператором від нього письмової Заяви про приєднання до Договору та оплати вартості підключення до мережі Інтернет і діє протягом 1 (одного) року.

13.3. У випадку, якщо за 30 (тридцять) календарних днів до дати припинення дії Договору, визначеної у п. 13.2 цього Договору, жодна із Сторін письмово не повідомить іншу Сторону про своє бажання припинити дію Договору, цей Договір вважається продовженим (продлонгованим) на той самий строк і на тих самих умовах.

13.4. По всім іншим питанням надання Послуг, що є предметом даного Договору, які не врегульовані цим Договором, Сторони керуються Законом України "Про телекомунікації", Правилами надання телекомунікаційних послуг та іншими нормами діючого законодавства України.

## **14. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА**

Фізична особа - підприємець  
Петченко Михайло Сергійович  
01033, м. Київ, вул. Жилинська, буд. 68  
ЄДРПОУ 3141217218  
П/р 26009052712728 в ПАТ КБ  
"ПРИВАТБАНК" МФО 380269  
ІНН 3141217218  
Тел: (044) 361-78-85  
E-mail: info@roota.net.ua