

# Правила надання послуги «Інтернет»

## 1. Загальні положення

### 1.1. Терміни та визначення

У цих правилах терміни вживаються у такому значенні:

Абонент — особа, що уклала з Оператором Договір.

Договір — договір про надання послуги доступу до мережі Інтернет «Інтернет», який укладається між Абонентом та Оператором.

Додаткові послуги — послуги Оператора або Контент-провайдерів, які не входять у відповідний Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

Інтернет-сайт — Інтернет-ресурс з доменним адресом brovary.tv.

Контент-провайдер — суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Оператором надає Додаткові послуги Абонентам в Мережі Оператора, оплату за які Абонент може здійснити зі свого особового рахунку.

Мережа Оператора — сукупність майна і споруд зв'язку Оператора, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

Оператор — фізична особа підприємець Топіха О.М., який володіє власною Мережею та обслуговує її, відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій. Оператор включений до реєстру операторів, ліцензія НКРЗ за №546266 від 08.07.2010 р.

Первинний платіж — платіж за організацію технічної можливості надання Абоненту замовлених ним Послуг, який може сплачуватися Абонентом після укладення Договору при замовленні Абонентом відповідного набору телекомунікаційних послуг з метою оплати вартості організації технічної можливості надання Абоненту замовлених ним Послуг. Розмір Первинного платежу визначається у Тарифних планах Оператора.

Послуга — послуга доступу до мережі Інтернет, яка надається Оператором Абонентам у відповідності до діючих Тарифних планів. Обсяги передачі інформації та максимальна швидкість доступу вказані у Тарифних планах.

Правила — правила надання послуги «Інтернет» ФОП Топіха О.М.

Тарифний план — затверджена Оператором система ставок у грошовому вираженні та правила їхнього застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання Послуг Оператора.

1.2. Правила розроблені та затверджені у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 09.08.2005 р. та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ від 26.03.2009 р., Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», інших актів законодавства.

1.3. Правила регулюють відносини з приводу надання Оператором Абонентам послуг доступу до мережі Інтернет.

1.4. Для Абонента Правила є обов'язковими лише з моменту укладення ним Договору. Правила для Абонентів є публічною пропозицією укласти Договір на умовах, викладених у Правилах.

1.5. Послуги надаються Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Оператором шляхом вчинення сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися оприлюднених Правил. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися Правил, є початок фактичного користування Абонентом Послугами.

1.6. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі сторін у порядку, встановленому Правилами. Умови Договору викладені у Правилах та в умовах Тарифних планів для Абонентів.

1.7. Умови Правил визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Правила можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Інтернет-сайті. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Правил, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п.8.2 цих Правил, у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміни у Правилах. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Правил.

1.8. У разі якщо чинним законодавством України встановлено норми, які суперечать цим Правилам, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення чи норми чинного законодавства України.

1.9. Текст Правил розміщується на Інтернет-сайті Оператора.

1.10. Тарифні плани та зміни до них оприлюднюються на Інтернет-сайті Оператора.

## **2. Права та обов'язки абонента**

### *2.1. Абонент зобов'язаний:*

2.1.1. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Абонента, проведення Оператором кабелів та виконання робіт з підключення у дату та час, що визначені у Договорі.

2.1.2. Своєчасно здійснювати оплату Послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані. У разі, якщо Тарифний план передбачає оплату за підключення, вона повинна бути оплачена до здійснення підключення.

2.1.3. Повідомляти Оператора про відсутність Послуг, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі Оператора або збою обладнання Оператора.

2.1.4. Не виконувати модернізацію і/чи програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Оператора чи на функціонування мережевого обладнання Оператора.

2.1.5. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти таке обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного Тарифного плану.

2.1.6. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені Правилами.

2.1.7. Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну або цивільну відповідальність.

2.1.8. Не використовувати Послугу у комерційних цілях для надання їх третім особам.

## *2.2. Абонент має право:*

2.2.1. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Оператором.

2.2.2. Отримувати від Оператора інформацію про спожиті Послуги за допомогою системи «Приватний кабінет».

2.2.3. Письмово повідомляти Оператора про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

2.2.4. Відмовитися від подальшого користування Послугами Оператора та розірвати Договір у порядку, визначеному Правилами.

2.2.5. Вимагати безкоштовної заміни (або ремонту) Оператором модему та/або іншого телекомунікаційного обладнання, отриманого у користування від Оператора, у разі, якщо воно вийде з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. У разі якщо буде встановлено, що вказане обладнання вийде з ладу з вини Абонента або третіх осіб, Абонент має право вимагати заміни обладнання після відшкодування вартості обладнання, що вийшло з ладу з вини Абонента.

## **3. Права та обов'язки оператора**

### *3.1. Оператор зобов'язаний:*

3.1.1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно з затвердженими НКРЗ та ЦОВЗ граничними нормативними рівнями показників якості. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

3.1.2. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Корпоративному Інтернет-сайті не пізніше, ніж за 7 календарних днів до дня старту вищевказаних змін.

3.1.3. На вимогу Абонента надавати інформацію про ліцензії Оператора на право обслуговування Мережі Оператора, режим роботи підприємства Оператора, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Оператором), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

3.1.4. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Оператора та/або пошкодження Мережі Оператора протягом 5 робочих днів з моменту отримання повідомлення від Абонента про відсутність Послуг, або повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо відновлюванні роботи неможливо провести протягом 5 робочих днів.

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

### *3.2. Оператор має право:*

3.2.1. Вносити зміни до Правил шляхом публікації змін на Інтернет-сайті і розміщення там же відповідного повідомлення про здійснені зміни у Правилах.

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

3.2.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цими Правилами. У разі якщо Оператор не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані Послуги. Припинення або обмеження надання послуг може бути здійснене Оператором без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

#### **4. Обмеження при користуванні послугами**

4.1. Оператор має право тимчасово обмежити або призупинити надання окремих або всіх послуг Абоненту у таких випадках:

4.1.1. При повному використанні Абонентом коштів на своєму особовому рахунку;

4.1.2. При не поповненні рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах.

4.2. Після відповідного поповнення Абонентом свого особового рахунку Оператор відновлює надання послуг у повному обсязі.

4.3. При користуванні Послугами забороняється:

4.3.1. Обмежувати іншим Абонентам доступ до Мережі Оператора або перешкоджати іншим Абонентам користуватися Послугами;

4.3.2. Розсилати спам;

4.3.3. Проводити самовільне (несанкціоноване) проникнення в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі Оператора та/або програм чи Інтернет-ресурсів будь-яких інших осіб;

4.3.4. Здійснювати будь-які дії, які тягнуть за собою порушення роботи обладнання, програмного забезпечення чи Інтернет-ресурсів Оператора або будь-яких інших осіб, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну або адміністративну відповідальність;

4.3.5. Використовувати Послугу для здійснення дій, що посягають на ділову репутацію, честь та гідність громадян, або на ділову репутацію організацій за умови, що такі дії викликають скарги;

4.3.6. Порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з правилами використання будь-якого ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання.

#### **5. Тарифи та порядок розрахунків**

5.1. Тарифи на всі види Послуг встановлюються Оператором самостійно.

5.2. Оператор має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани, територію дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

5.3. Тарифні плани можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифним планом є такий, у якому Оператор прямо вказав його термін дії. Усі інші є безстроковими.

5.4. Тарифні плани та тарифи на будь-які Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Оператором за умови здійснення повідомлення Абонентів не менше, ніж за 7 календарних днів до дати такої зміни або скасування.

5.5. Абоненти здійснюють оплату Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Оператором способами.

5.6. Оператор має право встановлювати розмір одиниці тарифікації своїх послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації вказується у кожному конкретному Тарифному плані.

5.7. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший. У такому разі тарифи на зміну Тарифного плану вказуються в умовах Тарифного плану, на який здійснюється зміна (перехід).

5.8. У разі якщо абонентна плата (якщо таку передбачає Тарифний план) нараховувалася на час настання перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням Мережі Оператора, вона підлягає перерахуванню за умови, що Абонент повідомить Оператора про пошкодження.

## **6. Відповідальність**

6.1. За неналежне виконання або невиконання умов Правил та/або Договору сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства та Правил.

6.2. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність здійснених ним платежів. Суми, помилково зараховані Абонентом на інші рахунки, Оператором не компенсуються й не відшкодовуються.

6.3. Сторони не несуть відповідальності за непрямі збитки (у т.ч. втрачену вигоду).

6.4. Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії на території квартири (житлового приміщення/будинку). Оператор несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії поза межами квартири (житлового приміщення/будинку) Абонента.

## **7. Порядок припинення дії договору**

7.1. Договір може бути розірвано будь-якою зі сторін в односторонньому порядку лише у випадках, передбачених цим розділом Правил.

7.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:

7.2.1. Незгоди зі зміною Оператором тарифів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 календарних днів з моменту, коли він дізнався або міг дізнатися про зміну тарифів;

7.2.2. Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Оператора за умови, що кошти на особовому рахунку відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Оператора письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору.

7.3. Якщо Абонент попередньо оплатив Оператору Послуги і при цьому відмовився від таких попередньо оплачених ним Послуг та/або розірвав Договір, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума Первинного платежу, в жодному разі не повертається Абоненту.

7.4. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Оператора у будь-якому з наступних випадків:

7.4.1. У разі якщо Абонент протягом 3 місяців з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не поповнив свій особовий рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку. У разі наявності на рахунку Абонента залишку коштів, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента.

7.4.2. У разі якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку.

7.4.3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.5.3. Правил. При цьому Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Оператор може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.

7.4.4. При припиненні діяльності Оператора з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Оператор попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 3 місяці до дати припинення.

7.4.5. З інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України.

7.5. Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.7.4. Правил, Оператор повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти тощо.

7.6. Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.

## **8. Інші умови**

8.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

8.2. Суперечності між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

8.3. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Оператор не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

8.4. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Оператора, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на Інтернет-сайті не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

8.5. У разі зміни прізвища, ім'я або по-батькові Абонента він зобов'язаний повідомити про це Оператора протягом 20 календарних днів з моменту набуття чинності таких змін шляхом звернення до центру обслуговування абонентів Оператора.