

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**  
**про надання телекомунікаційних послуг**  
(нова редакція від 08 липня 2016 року)

Приватний підприємець Федасюк Оксана Петрівна (надалі ОПЕРАТОР) керуючись законом України «Про телекомунікації», «Правилами про надання та отримання телекомунікаційних послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», а також статі 633 Цивільного кодексу України, зареєстрований в реєстрі операторів, операторів телекомунікацій за номером 5609 , згідно з рішенням НКРЗІ № 05-4910/111 від 07.07.2016 року публічно пропонує можливість отримання Телекомунікаційних послуг, для чого публікує цей договір про таке:

**ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

**Публічний договір** — ДОГОВІР згідно з яким приватний підприємець Федасюк О.П., як ПРОВАЙДЕР зобов'язується надавати за умови Технічної можливості Телекомунікаційні послуги, а також інші пов'язані з ними Додаткові послуги, а АБОНЕНТ зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати їхню вартість. Цей ДОГОВІР регулює взаємні відносини між ПРОВАЙДЕРОМ та АБОНЕНТОМ у процесі надання Телекомунікаційних послуг.

**Провайдер телекомунікаційних послуг (ПРОВАЙДЕР)** – приватний підприємець Федасюк О.П., що на договірних засадах надає АБОНЕНТАМ Телекомунікаційні послуги.

**АБОНЕНТ** — споживач (фізична особа), що замовляє та отримує Телекомунікаційні послуги виключно на умовах цього ДОГОВОРУ.

**Сторони ДОГОВОРУ (СТОРОНИ)** - приватний підприємець Федасюк О.П. з однієї сторони та АБОНЕНТ (АБОНЕНТИ) з іншої сторони.

**Телекомунікаційна мережа (МЕРЕЖА)** - телекомунікаційна мережа загального користування, яка призначена для надання послуг доступу до мережі Інтернет, надання інших телекомунікаційних і мультимедійних послуг яка може інтегруватися з іншими телекомунікаційними мережами загального користування. Пунктом закінчення МЕРЕЖІ є місце стику (з'єднання ) МЕРЕЖІ та Абонентської проводки.

**Абонентська лінія зв'язку** — лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує Кінцеве обладнання Абонента з комунікаційною системою та складається з Абонентської проводки.

**Абонентська проводка** — частина абонентської лінії зв'язку від Кінцевого обладнання Абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо).

**Територія** — територія розміщення МЕРЕЖІ, обмежена переліком населених пунктів, вулиць та номерів будинків, на якій ПРОВАЙДЕР має Технічну можливість забезпечувати АБОНЕНТАМ надання Телекомунікаційних послуг.

**Оператор телекомунікаційної мережі (ОПЕРАТОР)** — суб'єкт господарювання, що здійснює технічне обслуговування та експлуатацію МЕРЕЖІ.

**Телекомунікаційні послуги** — загальний термін що, у відповідності до обсягу замовлених АБОНЕНТОМ послуг, включає в себе Послугу доступу до Інтернету, Пакет послуг, Додаткові послуги.

**Послуга доступу до Інтернету** — Телекомунікаційна послуга із забезпечення

можливості роботи Кінцевого обладнання АБОНЕНТА в Інтернеті.

**Додаткові послуги** — інші послуги та /чи роботи, що надаються на платній основі ПРОВАЙДЕРОМ (або залученою ПРОВАЙДЕРОМ третьою особою) на замовлення АБОНЕНТА згідно з умовою цього Договору та не є телекомунікаційними за своєю природою.

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

**Правила користування МЕРЕЖЕЮ** — обов'язкові умови користування МЕРЕЖЕЮ при отриманні Телекомунікаційних послуг. **Заява-**

**замовлення** — документ, яким АБОНЕНТ підтверджує, що ознайомлений зі змістом цього Договору та погоджується з його умовами, та у якому вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, ідентифікаційний номер, адресу місця реєстрації, контактний телефон, паспортні дані, Тарифний план, що ним обирається, Місце надання послуг, та за необхідності, додаткову інформацію.

**Місце надання послуг** — житлове приміщення або житловий будинок за конкретно зазначеною АБОНЕНТОМ у заяві-замовленні адресою, за якою він бажає отримувати Телекомунікаційні послуги.

**Початок надання послуг** — дата під'єднання Абонентської проводки до МЕРЕЖІ, що посвідчується підписанням відповідного акту.

**Кінцеве обладнання АБОНЕНТА** — Власне чи орендоване обладнання, призначене для з'єднання з Абонентською проводкою з метою забезпечення/ отримання доступу до Телекомунікаційних послуг.

**Абонентська плата** - регулярний фіксований платіж за повний розрахунковий період, який встановлюється ПРОВАЙДЕРОМ для АБОНЕНТА за надання на постійній основі телекомунікаційних послуг не залежно від факту їх тримання.

**Розрахунковий період** — період, за який здійснюється нарахування Абонентської плати.

**Особовий рахунок абонента (ОР)** — персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих АБОНЕНТОМ, у відповідності до умов ДОГОВОРУ, Телекомунікаційних послуг, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому Телекомунікаційних послуг.

**Віртуальний сервіс-центр** – безкоштовна послуга на веб-сайті ПРОВАЙДЕРА, індивідуально доступна кожному АБОНЕНТУ, що отримує Послугу доступу до Інтернету чи Пакет послуг, яка дає змогу слідкувати за станом ОР, подавати заявку на зміну Тарифного плану, тощо.

**Тарифи** — документ, що містить перелік, опис та вартість Тарифних планів, Пакетів послуг та Додаткових послуг.

**Тарифний план** — сукупність технічних та вартісних параметрів Телекомунікаційної послуги.

**Акція** — обмежена в часі спеціальна пропозиція з надання Телекомунікаційних послуг АБОНЕНТАМ.

**Акційне підключення** — підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ за спеціальними Акційними умовами, що регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.

**Персональні дані** — відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу,

яка ідентифікаційна або може бути конкретно ідентифікована.

**Технічна можливість** — наявність в ПРОВАЙДЕРА доступу до технічних засобів з відповідними технічними характеристиками, необхідних для надання АБОНЕНТУ Телекомунікаційних послуг.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Відповідно до умов ДОГОВОРУ, ПРОВАЙДЕР на платній основі надає АБОНЕНТУ Телекомунікаційні послуги та Додаткові послуги, за які АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі зобов'язується вносити визначену ДОГОВОРОМ плату.

1.2. Технічне обслуговування та експлуатацію МЕРЕЖІ здійснює ОПЕРАТОР.

1.3. Послуги, надання яких згідно з цим ДОГОВОРОМ забезпечується ПРОВАЙДЕРОМ, надаються відповідно до вимог, встановлених чинним Законодавством України, зокрема згідно з Законом України “Про телекомунікації” та Постановою Кабінету Міністрів України “Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг”.

## **2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ**

2.1. ПРОВАЙДЕР, за наявності технічної можливості вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником Місця надання послуг, у якому бажає отримувати Телекомунікаційні послуги. Якщо АБОНЕНТ є наймачем чи орендарем Місця надання послуг, ДОГОВІР з таким АБОНЕНТОМ укладається за наявності письмової згоди власника Місця надання послуг.

2.2. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження послуги за межами Місця надання послуг, АБОНЕНТ може мати декілька Місць надання послуг, для кожного з них оформляється окрема Заява-замовлення.

2.3. АБОНЕНТ особисто подає заяву до Пункту прийому абонентів або через уповноваженого представника ПРОВАЙДЕРА. Заява-замовлення, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, сплачена, згідно з Тарифами, плата за підключення (у випадку Акційного підключення — відповідно до умов проведення Акції) та сплачена авансом за один місяць Абонентська плата є підставою для підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ та надання АБОНЕНТУ Телекомунікаційних послуг, які він замовив. Підключення до МЕРЕЖІ та надання АБОНЕНТУ Телекомунікаційних послуг проводиться упродовж 30 (тридцяти) днів з моменту оплати.

2.4. При поданні Заяви-замовлення АБОНЕНТ (фізична особа) надає такі документи : паспорт громадянина України, довідку про присвоєння ідентифікаційного номера, свідоцтво про право власності або договір оренди Місця надання послуг, іноземні громадяни подають документ який дозволяє ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особі), та додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України.

## **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ.**

3.1. Надання Провайдером Телекомунікаційних послуг здійснюється після підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, про що СТОРОНАМИ підписується відповідний акт.

3.2. Часова схема надання ПРОВАЙДЕРОМ Телекомунікаційних послуг, за умови дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ — цілодобово.

3.3. ПРОВАЙДЕР забезпечує надання Телекомунікаційних послуг на рівні показників якості та технічних параметрів, визначених відповідними нормативними документами.

## 4. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПРОВАЙДЕРА

### 4.1. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний:

4.1.1. Зареєструвати АБОНЕНТА шляхом присвоєння йому ОР.

4.1.2. Забезпечити підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ згідно з Заявою-замовленням та умовами обраного Тарифного плану / Пакету послуг.

4.1.3 Забезпечувати якісне виконання робіт з підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, надання Телекомунікаційних послуг та надання Додаткових послуг згідно з умовами ДОГОВОРУ та чинним законодавством.

4.1.4. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів МЕРЕЖІ відповідно до технічних норм; забезпечувати проведення технічного обслуговування МЕРЕЖІ.

4.1.5 Забезпечувати усунення пошкоджень в роботі МЕРЕЖІ, що призвело припинення надання Телекомунікаційних послуг, за письмовим зверненням АБОНЕНТА, якщо такі виникли не з вини АБОНЕНТА, за рахунок ПРОВАЙДЕРА у термін до 3 (трьох) робочих з моменту виявлення пошкодження або отримання відповідного повідомлення від АБОНЕНТА.

4.1.6. Забезпечувати усунення пошкоджень, що виникли з вини АБОНЕНТА, за рахунок АБОНЕНТА в узгоджений з ним термін, лише після повної оплати АБОНЕНТОМ вартості ремонтних робіт та погашення заборгованості з Абонентської плати.

4.1.7. Інформувати АБОНЕНТА про перелік Телекомунікаційних послуг та умови їх надання.

4.1.8. Не пізніше ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміну чинних тарифів на Телекомунікаційні послуги, зокрема розміру Абонентської плати, одним або декількома з наведених нижче способів: 1) шляхом оприлюднення Повідомлення про зміну Тарифів у друкованих засобах масової інформації; 2) шляхом оприлюднення Повідомлення про зміну Тарифів на веб-сайті [www.knopka.pp.ua](http://www.knopka.pp.ua);

3) шляхом надсилання АБОНЕНТУ відповідного повідомлення. Інформацію про чинні Тарифи та нові Тарифи АБОНЕНТ може отримати у Пунктах прийому Абонентів, адреси яких вказані на офіційному веб-сайті ОПЕРАТОРА.

4.1.9. Не пізніше ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміни та доповнення до ДОГОВОРУ шляхом оприлюднення Повідомлення про внесення зміна доповнень до ДОГОВОРУ на веб-сайті [www.knopka.pp.ua](http://www.knopka.pp.ua).

4.1.10 Інформувати АБОНЕНТА за допомогою веб-сайту [www.knopka.pp.ua](http://www.knopka.pp.ua) про всі планові та позапланові роботи, які має намір проводити або проводить ПРОВАЙДЕР та які спричинять або спричиняють перерву у наданні Телекомунікаційних послуг більше 1 (однієї) доби.

4.1.11. Проводити перерахунок Абонентської плати за письмовим зверненням АБОНЕНТА, якщо перерва у наданні Телекомунікаційних послуг внаслідок не усунення пошкодження Мережі триває більше 3 (трьох) діб із зафіксованого моменту подання АБОНЕНТОМ відповідного звернення.

4.1.12. Приймати та реєструвати письмові звернення АБОНЕНТІВ через Пункт прийому абонентів, зокрема про не якісне надання Телекомунікаційних послуг або їх відсутність.

4.1.13. Вести облік обсягу та вартості наданих Телекомунікаційних послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.

#### **4.2. ПРОВАЙДЕР має право:**

4.2.1. Призупинити надання Абоненту Телекомунікаційних послуг та/або розірвати цей ДОГОВІР у випадку не виконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, у т.ч. обов'язків з розрахунків з ПРОВАЙДЕРОМ.

4.2.2. Призупинити надання Телекомунікаційних послуг на час проведення профілактичних робіт. Сумарний час призупинення послуг не повинен перевищувати 3 (три) дні на місяць.

4.2.3. Вносити зміни у Тарифи та доповнення до ДОГОВОРУ, про що інформує АБОНЕНТІВ відповідно до умов п.4.1.9 та п. 4.1.10 цього ДОГОВОРУ.

4.2.4. Не підключати та/або відключити підключене до МЕРЕЖІ кінцеве обладнання АБОНЕНТА та/або розірвати цей ДОГОВІР у випадку відсутності документів про підтвердження відповідності Кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері телекомунікації, виявленні порушень АБОНЕНТОМ правил експлуатації та користування МЕРЕЖЕЮ або грубих порушень умов цього ДОГОВОРУ, якщо це спричинило або може спричинити шкоду ПРОВАЙДЕРУ, перешкоди в отриманні якісних послуг іншими АБОНЕНТАМИ, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України шляхом усного чи письмового повідомлення про це.

4.2.5. Розірвати цей ДОГОВІР у випадку неможливості надання

Телекомунікаційних послуг та/або з інших причин, повідомивши АБОНЕНТА за 15 (п'ятнадцять) календарних днів одним або декількома з наведених вище способів: 1) шляхом оприлюднення у друкованих засобах інформації; 2) шляхом оприлюднення відповідного повідомлення на веб-сайті [www.knopka.pp.ua](http://www.knopka.pp.ua); 3) шляхом надсилання АБОНЕНТУ відповідного повідомлення.

4.2.6. Призупинити надання АБОНЕНТУ телекомунікаційних послуг шляхом відключення АБОНЕНТА від МЕРЕЖІ в разі несплати, несвоєчасної або неповної (згідно з чинними Тарифами) оплати АБОНЕНТОМ телекомунікаційних послуг.

4.2.7. Вносити зміни в Тарифи та доповнення до ДОГОВОРУ, змінювати перелік Телекомунікаційних послуг у порядку передбаченому цим ДОГОВОРОМ.

### **5. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА**

#### **5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:**

5.1.1. Ознайомитися з ДОГОВОРОМ та належним чином виконувати його умови та вимоги.

5.1.2. Дотримуватись Правил користування МЕРЕЖЕЮ, умов її експлуатації.

5.1.3. У триденний термін з моменту подачі Заяви-замовлення здійснити оплату Тарифу за підключення, оплату авансом за один місяць Абонентської плати та оплату Додаткових послуг (якщо такі послуги були замовлені); вчасно, до 25-го числа поточного місяця проводити оплату за Телекомунікаційні послуги (Абонентську плату) авансом за наступний місяць.

5.1.4. Своєчасно, в повному обсязі оплачувати вартість Телекомунікаційних послуг. З метою не допущення відключення кінцевого

обладнання Абонента від МЕРЕЖІ АБОНЕНТ самостійно зобов'язаний стежити за станом свого ОР і не допускати виникнення заборгованості.

5.1.5. Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати; надавати на вимогу уповноважених представників ПРОВАЙДЕРА відповідні розрахункові документи, що підтверджують оплату АБОНЕНТОМ отриманих послуг.

5.1.6. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою не менше ніж за 7 (сім) календарних днів про відмову від Телекомунікаційних послуг або про тимчасове припинення надання Телекомунікаційних послуг. Послуга призупинення надання Телекомунікаційних послуг, за умови письмового звернення АБОНЕНТА та оплати АБОНЕНТОМ Тарифу за призупинення надання послуг, надається з 1-го числа наступного місяця, термін призупинення надання Послуг становить повний календарний місяць. Послуга призупинення надання Телекомунікаційних послуг може надаватись АБОНЕНТУ не більше 1 (одного) разу в календарному році на термін не менше 1 (одного) календарного місяця але не більше 3 (трьох) місяців.

У випадку Акційного підключення можуть діяти додаткові умови і обмеження щодо дострокового розірвання ДОГОВОРУ, що регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.

5.1.7. Не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання послуг працівникам ПРОВАЙДЕРА та/або ОПЕРАТОРА з метою проведення ремонтних профілактичних та інших робіт. При підключенні до МЕРЕЖІ забезпечити доступ ПРОВАЙДЕРУ та/або ОПЕРАТОРУ до внутрішньобудинкових кабельних каналів, технічних поверхів, горищ, тощо.

5.1.8. Своєчасно інформувати ПРОВАЙДЕРА про недоліки в роботі МЕРЕЖІ, які впливають на якість послуг та зачіпають інтереси АБОНЕНТА; сприяти ПРОВАЙДЕРУ в забезпеченні обладнання та інших елементів МЕРЕЖІ з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи.

5.1.9. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА, у тому числі, письмово, на його запит про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Телекомунікаційних послуг.

5.1.10. Дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування Кінцевим обладнанням.

5.1.11. Утримувати Абонентську проводку та Кінцеве обладнання у справному стані.

5.1.12. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою у 10-денний термін про зміну своїх реквізитів, які міняються в Заяві-замовенні.

5.1.13. У випадку розірвання ДОГОВОРУ сплатити заборгованість, якщо така була, впродовж 3 (трьох) днів до дати подання заяви про розірвання ДОГОВОРУ.

5.1.14. Не використовувати Кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

5.1.15. Не підключати Кінцеве обладнання інших осіб до МЕРЕЖІ.

5.1.16. Щоквартально самостійно звернутись до ПРОВАЙДЕРА за місцем знаходження Пунктів прийому абонентів для узгодження взаєморозрахунків.

5.1.17. Приєднавшись до даного ДОГОВОРУ, АБОНЕНТ тим самим надає згоду на використання ПРОВАЙДЕРОМ, у разі необхідності, приміщень

загального користування (внутрішньо будинкових кабельних каналів, споруд, будівель, технічних поверхів, горищ, не жилих приміщень, які розташовані у житловому будинку) за межами або в межах Місця надання послуг.

## **5.2. АБОНЕНТ має право:**

5.2.1. Отримувати від ПРОВАЙДЕРА замовлені Телекомунікаційні послуги та Додаткові послуги у порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ.

5.2.2. Отримувати вичерпну інформацію про поточний стан ОР.

5.2.3. Подати звернення щодо якості надання або відсутності Телекомунікаційних послуг, зателефонувавши у Пункт прийому абонентів або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.

5.5.4. За умови порушення ПРОВАЙДЕРОМ контрольних термінів усунення пошкоджень, що виникли не з вини АБОНЕНТА, на перерахунок Абонентської плати за весь час перерви в отриманні Телекомунікаційних послуг.

5.5.5. Змінити, відповідно до своїх інтересів, Тарифний план/Пакет послуг з числа запропонованих ПРОВАЙДЕРОМ, звернувшись до нього до 25-го числа місяця, що передує місяцю, в якому планується переключення.

Переключення на інший Тарифний план/ Пакет послуг відбувається з 1-го числа наступного місяця за умови оплати АБОНЕНТОМ тарифу за зміну Тарифного плану / Пакету послуг, заборгованості (якщо така існує), різниці в абонентській платі (якщо така існує). У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо зміни Тарифного плану / Пакету послуг, які регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акції (-й).

5.2.6. Переоформити цей ДОГОВІР на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого чинним законодавством України, сплативши тариф за переоформлення. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо переоформлення ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) про умови Акції.

5.2.7. Звернутися до ПРОВАЙДЕРА із заявою про тимчасове припинення дії ДОГОВОРУ (призупинення надання Телекомунікаційних послуг) або із заявою про розірвання ДОГОВОРУ у разі відсутності потреби в Телекомунікаційних послугах або через інші обставини, письмово попередивши про це ПРОВАЙДЕРА не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо розірвання ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій. Періодично проводити звірки в розрахунках з ПРОВАЙДЕРОМ щодо оплати послуг з метою запобігання можливих подальших непорозумінь.

5.2.9. За окремою домовленістю СТОРІН отримувати Додаткові послуги.

5.2.10. АБОНЕНТ має інші права та обов'язки, передбачені законодавством України, які регулює порядок надання Телекомунікаційних послуг.

## **6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ.**

6.1. Первинна оплата за Телекомунікаційні послуги здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення (оплата Тарифу за підключення, оплата авансом за один місяць Абонентської плати).

6.2. Абонентська плата встановлюється ПРОВАЙДЕРОМ відповідно до Тарифів, що діють на момент надання Послуг, і може змінюватися ПРОВАЙДЕРОМ відповідно до Розділу 4 цього ДОГОВОРУ.

6.3. Нарахування Абонентської плати за Телекомунікаційні послуги проводиться з моменту Початку надання послуг (підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ).

6.4. Для одержання телекомунікаційних послуг, АБОНЕНТ проводить оплату АБОНЕНТСЬКОЇ плати авансом до 25-го числа місяця за наступний місяць.

6.5. Розрахунковим періодом є 1 (один) календарний місяць. Перший розрахунковий період може не співпадати з календарним місяцем.

6.6. У разі не сплати, не своєчасної або не повної сплати АБОНЕНТОМ Абонентської плати ПРОВАЙДЕР призупиняє надання Телекомунікаційних послуг. Відновлення надання послуги здійснюється лише після поповнення ОР у достатній сумі. Якщо термін заборгованості становить більше 1-го календарного місяця, ПРОВАЙДЕР має право припинити надання Телекомунікаційних послуг. Для відновлення надання Телекомунікаційних Послуг АБОНЕНТ повинен повністю сплатити суму заборгованості та Тариф за повторне підключення за наявності технічної можливості.

6.7. Усі додаткові послуги виконуються за окремою домовленістю СТОРІН за рахунок АБОНЕНТА відповідно до Тарифів, встановлених на момент надання таких послуг.

6.8. Призупинення надання Телекомунікаційних послуг та/чи розірвання ДОГОВОРУ не звільняють АБОНЕНТА від оплати вже отриманих послуг.

## **7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ**

7.1. АБОНЕНТ має право подавати ПРОВАЙДЕРУ звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Телекомунікаційних послуг. Звернення приймається у формі, передбаченій чинним законодавством України.

7.2. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний в терміни, передбачені чинним законодавством України, розглянути письмове звернення АБОНЕНТА та надати йому письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду звернення.

7.3. Заяви АБОНЕНТА, пов'язані з розірванням ДОГОВОРУ, оформляються у письмовій формі та вручаються представнику ПРОВАЙДЕРА особисто АБОНЕНТОМ.

7.4. Претензії АБОНЕНТІВ щодо якості надання Телекомунікаційних послуг приймаються у письмовій формі та вручаються представнику ПРОВАЙДЕРА особисто АБОНЕНТОМ протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

7.5. Претензії АБОНЕНТІВ щодо взаємних розрахунків приймаються у письмовій формі та вручаються представнику ПРОВАЙДЕРА особисто АБОНЕНТОМ протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.6. Пункт прийому абонентів знаходиться в приміщенні офісу за адресою: м. Коломия, вул. Шевченка, 2/1.

7.7. Адреса для кореспонденції: 78200, м.Коломия, вул. Шевченка, 2/1.



## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. ПРОВАЙДЕР забезпечує відповідний захист інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

8.2. ПРОВАЙДЕР несе перед АБОНЕНТОМ відповідальність, передбачену чинним законодавством України за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.

8.3. Відповідальність ПРОВАЙДЕРА за надання Телекомунікаційних послуг АБОНЕНТУ обмежується, точкою підключення Кінцевого обладнання до МЕРЕЖІ. Інші пристрої (телевізійний приймач, комп'ютер, модем, ТВ-тюнер, тощо) не входять до сфери відповідальності ПРОВАЙДЕРА. ПРОВАЙДЕР не здійснює заземлення будь-якого Кінцевого обладнання Абонента (телевізійного приймача, персонального комп'ютера, модема, ТВ-тюнера, тощо).

8.4. ПРОВАЙДЕР не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за:

8.4.1. Не якісне надання телекомунікаційних послуг у випадках:

- пошкодження Кінцевого обладнання (телевізійного приймача, ТВ-тюнера, 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 Кінцевого обладнання АБОНЕНТА вимогам ПРОВАЙДЕРА, а також у разі, якщо роботи з підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА були виконані АБОНЕНТОМ самостійно;
- несанкціонованого втручання АБОНЕНТА або третіх осіб у роботу МЕРЕЖІ, пошкодження МЕРЕЖІ третіми особами;
- настання інших причин, на усунення яких ПРОВАЙДЕР не має можливості впливати, в тому числі тимчасового відключення електроенергії.

8.4.2. Зміст інформації яку передано чи прийнято Абонентом через мережу Інтернет.

8.4.3. Відсутність доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами впливу Провайдера.

8.4.4. Збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ в наслідок використання послуг ПРОВАЙДЕРА, якщо ці збитки виникли в наслідок умисних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через не санкціоноване використання мережевого імені (логіна) та пароля АБОНЕНТА.

8.5. ПРОВАЙДЕР не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання обставин, перебачити які неможливо на момент підписання Заяви-замовлення, а саме:

- настання форс-мажорних обставин, таких як дії непередбаченої сили (землетрус, повінь, ураган, воєнні дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії тощо);
- у разі не можливості надання Телекомунікаційних послуг та Додаткових послуг та/або з інших поважних причин, тощо.

8.6. АБОНЕНТ несе відповідальність перед ПРОВАЙДЕРОМ за несвоєчасну сплату Абонентської плати чи не своєчасну оплату Додаткової

послуги у вигляді пені від суми боргу за кожен день протермінування в розмірі ставки НБУ, що діяла в період, за який сплачується пеня.

8.7. ПРОВАЙДЕР має право стягнути суму заборгованості у судовому порядку. Усі витрати пов'язанні зі стягненням заборгованості в судовому порядку покладаються на АБОНЕНТА.

8.8. При пошкодженні, що виникло з вини АБОНЕНТА, АБОНЕНТ сплачує вартість робіт з ремонту та відновлення функціонування МЕРЕЖІ в повному розмірі, згідно з кошторисом наданим ПРОВАЙДЕРОМ.

## **9. ТЕРМІН ДІЇ ТА УМОВИ РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ**

9.1. ДОГОВІР в цій редакції вступає в дію з 08 липня 2016 року. Цей ДОГОВІР підлягає оприлюдненню на офіційному веб-сайті ОПЕРАТОРА [www.knорка.pp.ua](http://www.knорка.pp.ua) та в Пунктах прийому абонентів.

9.2. Повідомлення про зміни (доповнення) до цього ДОГОВОРУ підлягає опублікуванню на офіційному веб-сайті ОПЕРАТОРА [www.knорка.pp.ua](http://www.knорка.pp.ua) та/або в засобах друкованої інформації не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати введення їх в дію.

9.3. Цей ДОГОВІР, набирає чинності для нових АБОНЕНТІВ з моменту первинної оплати. Підтвердженням існуючого АБОНЕНТА про приєднання до цього ДОГОВОРУ є поповнення його ОР на будь-яку суму після вступу в дію цього ДОГОВОРУ.

9.4. Після набрання чинності цього ДОГОВОРУ, Публічний договір "Про надання телекомунікаційних послуг" в попередній редакції втрачає чинність.

9.5. У разі незгоди АБОНЕНТА із внесеними ПРОВАЙДЕРОМ змінами до ДОГОВОРУ, в тому числі, новими Тарифами, такий АБОНЕНТ має право розірвати ДОГОВІР протягом 7(семи) днів з дня опублікування. В такому випадку АБОНЕНТ повинен повідомити ПРОВАЙДЕРА про розірвання ДОГОВОРУ особисто, подавши Заяву про розірвання ДОГОВОРУ до Пункту прийому абонентів.

У випадку акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо розірвання ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.

9.6. Не надходження від АБОНЕНТА письмової Заяви про розірвання ДОГОВОРУ, продовження користування Телекомунікаційними послугами та/або внесення коштів АБОНЕНТОМ на свій ОР свідчить про згоду АБОНЕНТА з внесеними до ДОГОВОРУ змінами та є підтвердженням АБОНЕНТА про приєднання до цього ДОГОВОРУ.

9.7. Умови ДОГОВОРУ визначаються ПРОВАЙДЕРОМ самостійно у відповідності та на виконання чинного законодавства України і оприлюднюються ПРОВАЙДЕРОМ на сайті [www.knорка.pp.ua](http://www.knорка.pp.ua) та в Пунктах прийому абонентів не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати введення їх в дію.

9.8. ДОГОВІР є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання.

9.9. Якщо АБОНЕНТ не погасив заборгованість до кінця місяця, у якому було призупинено надання Телекомунікаційних послуг, та не сплатив Тариф за повторне підключення, ПРОВАЙДЕР в односторонньому порядку розриває з АБОНЕНТОМ ДОГОВІР, СТЯГУЄ заборгованість та/або штраф за дострокове розірвання ДОГОВОРУ (якщо такі існують) в судовому порядку з віднесенням на рахунок АБОНЕНТА всіх витрат, що пов'язані з судовим процесом.

9.10. СТОРОНИ погодилися, що призупинення надання Телекомунікаційних послуг АБОНЕНТУ з причин несплати, несвоєчасної або неповної оплати АБОНЕНТОМ наданих йому послуг, Додаткових послуг або авансового платежу є попередженням ПРОВАЙДЕРА АБОНЕНТОВІ про можливе розірвання ДОГОВОРУ. Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані послуги.

9.11. . В разі розірвання ДОГОВОРУ, ПРОВАЙДЕР має право демонтувати чи використовувати на свій розсуд елементи МЕРЕЖІ що застосовуватися за межами Місця надання послуг.

## 10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. З повним текстом цього ДОГОВОРУ АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів та на веб-сайті [www.knopka.pp.ua](http://www.knopka.pp.ua) де цей ДОГОВІР оприлюднений.

10.2. Всі спори, непорозуміння та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні, зміні чи розірванні даного ДОГОВОРУ або у зв'язку із ним будуть, по можливості, вирішуватись шляхом переговорів між СТОРОНАМИ у випадку, коли СТОРОНИ не досягнуть згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд суду у відповідності до чинного законодавства України.

10.3. АБОНЕНТ повідомлений і згідний із тим, що інформація про нього в тому числі така, що може бути кваліфікована як Персональні дані, буде внесена до комп'ютерної бази даних ПРОВАЙДЕРА. Підписавши Заяву-замовлення АБОНЕНТ вважається таким, що повідомлений про обсяг своїх прав згідно із Законом України "Про захист персональних даних" та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних ПРОВАЙДЕРА АБОНЕНТ погоджується з тим, що надає ПРОВАЙДЕРУ право використовувати свої Персональні дані та погоджується з тим, що ця інформація може бути передана без письмового повідомлення АБОНЕНТА третім особам для:

- обліку АБОНЕНТІВ, наданих їм послуг, а також розрахунків з АБОНЕНТАМИ;
- розсилання АБОНЕНТАМ рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, листів з анкетами, пропозицій,
- рекламних матеріалів, тощо;
- телефонного опитування АБОНЕНТІВ з метою з'ясування їх думки щодо якості надання
- Телекомунікаційних послуг та Додаткових послуг;
- проведення Акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
- ведення претензійно-позовної роботи з АБОНЕНТАМИ.

10.4. АБОНЕНТ надає згоду ПРОВАЙДЕРУ на відступлення ним права вимоги третім особам щодо заборгованості за надання АБОНЕНТАМ Телекомунікаційних послуг та Додаткових послуг без письмового повідомлення АБОНЕНТА.

10.5. Додатки до цього ДОГОВОРУ є його невід'ємною частиною

## 11. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА

Приватний підприємець Федасюк О.П.

Поштова адреса: вул. Шевченка, 2/1, м. Коломия, 78200

ЄДРПОУ 3382019064

Телефони: 0683513599, 0952085820, 0631408806

e-mail: [isp.knopka@gmail.com](mailto:isp.knopka@gmail.com)