

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
про надання послуг доступу до мережі Інтернет

ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Публічний договір (ДОГОВІР) — ДОГОВІР, згідно з яким ТОВ «ПАН-Телеком», відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, як ОПЕРАТОР (внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 28.09.2006 р. № 384), за умови наявності технічної можливості зобов'язується надавати Послуги доступу до Інтернету АБОНЕНТУ (АБОНЕНТАМ), та встановлює однакові для всіх АБОНЕНТІВ умови надання таких послуг, а АБОНЕНТ зобов'язується своєчасно та у повному обсязі оплачувати їхню вартість. Цей ДОГОВІР регулює взаємні відносини між ОПЕРАТОРОМ та АБОНЕНТОМ у процесі надання Послуг доступу до Інтернету.

ОПЕРАТОР доступу до Інтернету (ОПЕРАТОР) — ТОВ «ПАН-Телеком», яке на умовах Публічного договору надає АБОНЕНТАМ доступ до Інтернету.

АБОНЕНТ — споживач телекомунікаційних послуг (юридична або фізична особа), що замовляє та отримує Послуги доступу до Інтернету виключно на умовах цього ДОГОВОРУ.

Сторони Договору (СТОРОНИ) — ТОВ «ПАН-Телеком» з однієї сторони, та АБОНЕНТ (АБОНЕНТИ) з іншої сторони.

Абонентська плата — регулярний фіксований платіж, який встановлюється ОПЕРАТОРОМ для АБОНЕНТА, за надання на постійній основі доступу до Інтернету, незалежно від факту отримання послуг та сплачується АБОНЕНТОМ кожного місяця.

Акційне підключення — підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ ОПЕРАТОРА за спеціальними Акційними тарифами ОПЕРАТОРА. Умови Акційного підключення, термін дії ДОГОВОРУ, призупинення дії ДОГОВОРУ на обумовлений термін та порядок його дострокового розірвання при Акційному підключенні регулюється Додатком (-ами) про умови проведення акцій.

Акційні тарифи — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету, які надаються ОПЕРАТОРОМ, та їхню вартість на час проведення акції. Акційні тарифи діють протягом періоду, встановленого Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

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

Послуга доступу до Інтернету — забезпечення можливості роботи в Інтернеті кінцевого обладнання АБОНЕНТА (окремого комп'ютера).

Правила користування Мережею — додаток до ДОГОВОРУ, в якому визначаються умови користування АБОНЕНТА МЕРЕЖЕЮ при отриманні Послуги доступу до Інтернету.

Мережа ОПЕРАТОРА (МЕРЕЖА) — сукупність телекомунікаційних мереж засобів і засобів для забезпечення надання АБОНЕНТАМ Послуги доступу до Інтернету

Додаткові послуги — роботи, що виконуються на замовлення АБОНЕНТА у Місці надання послуг, роботи з прокладання кабелю від окремого комп'ютера або пристрою локальної мережі АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, роботи з перенесення точки підключення такого обладнання та інші.

Заява-замовлення — документ, у якому АБОНЕНТ вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, контактний телефон, паспортні дані, Тарифний план, що ним обирається, Місце надання послуг, а також підтверджує, що ознайомлений зі змістом цього ДОГОВОРУ та погоджується з його умовами. Заява-замовлення АБОНЕНТА, погоджена ОПЕРАТОРОМ, при умові оплати АБОНЕНТОМ вартості підключення, авансом місячної Абонентської плати та, за необхідності, Додаткових послуг вважається згодою АБОНЕНТА з умовами цього ДОГОВОРУ та є підставою для надання ОПЕРАТОРОМ обраних(ої) АБОНЕНТОМ Послуг(и) доступу до Інтернету.

Місце надання послуг — конкретно визначена АБОНЕНТОМ адреса, за якою він бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету. Місце надання послуг особисто визначається АБОНЕНТОМ у Заяві-замовленні. ОПЕРАТОР вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ згідно з цим ДОГОВОРОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником, наймачем чи орендарем приміщення (квартири, будинку тощо), де бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету.

Особовий рахунок АБОНЕНТА (ОР) — персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих АБОНЕНТОМ послуг, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому послуг.

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

Тарифи — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету (Тарифних планів), які надаються ОПЕРАТОРОМ, обсяги передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, та їхню вартість. Тарифи встановлюються (змінюються) ОПЕРАТОРОМ в односторонньому порядку, доводяться до відома АБОНЕНТА в порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ та є додатком до ДОГОВОРУ.

Тарифний план — сукупність технічних і вартісних параметрів Послуги доступу до Інтернету, що визначає вартість Послуги згідно з чинними Тарифами, передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, порядок тарифікації Послуги.

Віртуальний сервіс-центр — безкоштовна послуга, індивідуально доступна кожному АБОНЕНТУ на веб-сторінці ОПЕРАТОРА, що дає змогу слідкувати за станом ОР та ін.

Початок надання послуг — момент активації логіна та пароля АБОНЕНТА після підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. ОПЕРАТОР на платній основі забезпечує підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ у Місці надання послуг, визначеному АБОНЕНТОМ, забезпечує організацію технічного обслуговування МЕРЕЖІ та надає Послуги доступу до Інтернету, а АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі оплачує Послуги на умовах цього ДОГОВОРУ.

1.2. Послуги, надання яких згідно з цим ДОГОВОРОМ забезпечуються ОПЕРАТОРОМ, надаються відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством України, зокрема згідно Закону України «Про телекомунікації» та Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», від 11 квітня 2012 р. N 295, з наступними змінами та доповненнями.

1.3. Обслуговування та технічну експлуатацію МЕРЕЖІ здійснює ТОВ «ПАН-Телеком» згідно ліцензії серія АВ № 364679 Національної комісії з питань регулювання зв'язку України.

2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ

2.1. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження отриманої послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати декілька Місць надання послуг, за кожним з яких оформляється окрема Заява-замовлення (**Додаток № 1**).

2.2. АБОНЕНТ особисто подає Заяву-замовлення до Пункту прийому абонентів або через уповноваженого представника ОПЕРАТОРА. Заява-замовлення, погоджена ОПЕРАТОРОМ, сплачена авансом за один місяць Абонентська плата та оплата Тарифу за підключення (**згідно Додатку № 2**), (у випадку Акційного підключення — відповідно до умов проведення Акції), оплата Додаткових послуг є підставою для надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету, які він замовив. Замовлені Послуги доступу до Інтернету розпочинають надаватись протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту оплати авансом Абонентської плати та відповідного Тарифу за підключення, Додаткових послуг (**згідно Додатку № 3**).

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ

3.1. Надання ОПЕРАТОРОМ Послуг доступу до Інтернету здійснюється після підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

3.2. Часова схема надання ОПЕРАТОРОМ Послуги доступу до Інтернету за умов дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ — цілодобово.

3.3. Послуги, відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, надаються із використанням цифрового обладнання.

4. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА ОПЕРАТОРА

4.1. ОПЕРАТОР зобов'язаний:

4.1.1. Здійснити підключення кінцевого обладнання (окремого комп'ютера) АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ згідно Заяви-замовлення та умов обраного Тарифного плану.

4.1.2. Забезпечувати якісне виконання робіт з підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, надання Послуги доступу до Інтернету та інших послуг згідно із діючими положеннями та нормативними документами.

4.1.3. Зареєструвати АБОНЕНТА у МЕРЕЖІ шляхом надання йому персонального мережевого імені (логіну) та інших мережевих ідентифікаторів.

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

4.1.5. Забезпечувати якість Послуг доступу до Інтернету відповідно до вимог, встановлених нормативними документами.

4.1.6. Усувати пошкодження в роботі МЕРЕЖІ, що призвели до припинення надання Послуг доступу до Інтернету за зверненням АБОНЕНТА, якщо такі виникли не з його вини, за рахунок ОПЕРАТОРА у термін та на умовах, що викладені у Законі України "Про телекомунікації".

4.1.7. Працівники ОПЕРАТОРА, направлені за зверненням АБОНЕНТА для усунення пошкодження в роботі МЕРЕЖІ та/або з інших причин, що впливають з цього ДОГОВОРУ, повинні мати в наявності посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою ОПЕРАТОРА, та зобов'язані пред'явити посвідчення АБОНЕНТУ.

4.1.8. Усувати пошкодження, які виникли з вини АБОНЕНТА, за рахунок АБОНЕНТА в узгоджений з ним термін лише після проведення повної оплати АБОНЕНТОМ вартості ремонтних робіт.

4.1.9. Не пізніше, ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміну діючих Тарифів на Послуги доступу до Інтернету, зокрема розміру Абонентської плати, шляхом надсилання відповідного письмового повідомлення або шляхом публікації на веб-сайті: www.pantele.com.ua

4.1.10. Забезпечувати за допомогою Віртуального сервіс-центру відображення достовірної інформації про стан ОР АБОНЕНТА.

4.1.11. Інформувати АБОНЕНТА про Послуги доступу до Інтернету та умови їх надання.

4.1.12. Проводити перерахунок Абонентської плати за зверненням АБОНЕНТА, якщо перерва у наданні Послуг доступу до Інтернету з вини ОПЕРАТОРА триває більше однієї доби.

4.1.13. Інформувати АБОНЕНТА за допомогою своєї веб-сторінки про всі планові та позапланові роботи, які має намір проводити або проводить ОПЕРАТОР, та які спричинять або спричиняють перерву у наданні Послуг доступу до Інтернету більше 1 (однієї) доби.

4.1.14. Надавати на прохання АБОНЕНТА Додаткові послуги, пов'язані з даним ДОГОВОРОМ, за умови оплати цих Додаткових послуг АБОНЕНТОМ згідно з діючими Тарифами.

4.1.15. На запит АБОНЕНТА інформувати його про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до МЕРЕЖІ.

4.2. ОПЕРАТОР має право:

4.2.1. Призупинити надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету в порядку, передбаченому п. 4.2.5 цього ДОГОВОРУ у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

4.2.2. Змінювати Тарифи на Послуги доступу до Інтернету та Додаткові послуги з попередженням про це АБОНЕНТА у порядку, передбаченому п. 4.1.9 цього ДОГОВОРУ.

4.2.3. Призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА або розірвати з ним ДОГОВІР у випадках:

- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ інформації, яка будь-яким чином суперечить чинному законодавству або етичним нормам;
- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ рекламних або інших матеріалів комерційного характеру із порушенням правил поширення такої інформації;
- самостійної зміни абонентом параметрів налагодження мережевого підключення, відмінних від тих, що були встановлені ОПЕРАТОРОМ на кінцевому обладнанні АБОНЕНТА при під'єднанні АБОНЕНТА до Мережі;
- спроби несанкціонованого доступу з кінцевого обладнання АБОНЕНТА до обладнання інших АБОНЕНТІВ та обладнання ОПЕРАТОРА;

- виникнення загрози з боку АБОНЕНТА для безпеки функціонування МЕРЕЖІ.

4.2.4. Призупиняти надання Послуг доступу до Інтернету на час проведення профілактичних робіт. Сумарний час призупинення надання послуг не повинен перевищувати одного дня на місяць.

4.2.5. Призупинити надання Послуг доступу до Інтернету у випадку закінчення коштів на ОР АБОНЕНТА у разі, якщо протягом 10 днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату. Відновлення доступу здійснюється лише після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного Тарифного плану.

4.2.6. Відмовити АБОНЕНТУ в подальшому наданні послуг при виявленні порушень АБОНЕНТОМ правил експлуатації та користування МЕРЕЖЕЮ або грубих порушень умов цього Договору, якщо це спричинило або може спричинити шкоду ОПЕРАТОРУ та/чи іншим АБОНЕНТАМ.

4.2.7. Не підключати та/або відключити підключене до МЕРЕЖІ кінцеве обладнання АБОНЕНТА у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України.

4.2.8. Розірвати даний ДОГОВІР у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

5. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА

5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:

5.1.1. Своєчасно, в повному обсязі оплачувати вартість Послуг згідно з обраним Тарифним планом. У триденний термін з моменту подачі Заяви-Замовлення здійснити оплату Тарифу за підключення та Абонентську плату; вчасно проводити авансову оплату за наступний місяць.

5.1.2. Надавати на вимогу уповноважених представників ОПЕРАТОРА відповідні розрахункові документи, що підтверджують оплату АБОНЕНТОМ отриманих послуг.

5.1.3. Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати.

5.1.4. Ознайомитися з даним ДОГОВОРОМ та належним чином виконувати його умови та вимоги.

5.1.5. У разі необхідності, не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання послуг працівникам ОПЕРАТОРА з метою проведення ремонтних, профілактичних та інших робіт. При підключенні до МЕРЕЖІ забезпечити доступ ОПЕРАТОРУ до внутрішньо будинкових кабельних каналів, технічних поверхів, горищ, тощо.

5.1.6. Дотримуватись Правил користування МЕРЕЖЕЮ, умов її експлуатації.

5.1.7. Своєчасно інформувати ОПЕРАТОРА про недоліки в роботі МЕРЕЖІ, які впливають на якість послуг та які зачіпають інтереси АБОНЕНТА, сприяти ОПЕРАТОРУ в збереженні обладнання та інших елементів МЕРЕЖІ з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи, спільно з іншими АБОНЕНТАМИ вживати заходів зі встановлення замків на розподільчі щити (шафи, ніші) у місцях загального користування, в яких встановлено обладнання ОПЕРАТОРА.

5.1.8. Повідомляти ОПЕРАТОРА письмовою заявою не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів про відмову від отримання Послуг доступу до Інтернету. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови і обмеження щодо дострокового розірвання ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.1.9. Не допускати за будь-яких умов виникнення заборгованості на своєму ОР.

5.1.10. Самовільно не підключати через своє обладнання інших осіб до МЕРЕЖІ.

5.1.11. Повідомляти, у тому числі письмово, ОПЕРАТОРА на його запит про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг доступу до Інтернету.

5.1.12. Повідомляти ОПЕРАТОРА письмовою заявою протягом 10 днів про зміну своїх реквізитів, які містяться в Заяві-замовленні.

АБОНЕНТ дозволяє використовувати свої персональні дані, поширювати їх та надавати доступ до них третім особам виключно в межах реалізації вищезазначеної мети.

Зміст своїх прав, як суб'єкта персональних даних, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» АБОНЕНТУ відомі та зрозумілі.

5.2. АБОНЕНТ має право:

5.2.1. Перейти на інший Тарифний план, про що особисто повідомити ОПЕРАТОРА або провести процедуру заміни Тарифного плану у Віртуальному сервіс-центрі до початку місяця, в якому він планує здійснити перехід. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо зміни Тарифного плану, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.2. Отримувати вичерпну інформацію про поточний стан свого ОР.

5.2.3. Отримувати від ОПЕРАТОРА Послуги доступу до Інтернету, що замовлені АБОНЕНТОМ, у порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ.

5.2.4. Розірвати ДОГОВІР у разі відсутності потреби в Послугах доступу до Інтернету на письмову вимогу за умови попередження ним ОПЕРАТОРА не пізніше ніж за 30 календарних днів або невиконання ОПЕРАТОРОМ зобов'язань, згідно умов даного ДОГОВОРОМ, у порядку, передбаченому п. 5.1.8 даного ДОГОВОРУ.

5.2.5. На перерахунок Абонентської плати за весь час перерви в отриманні Послуг доступу до Інтернету, що виникла не з вини АБОНЕНТА, за умови порушення ОПЕРАТОРОМ контрольних термінів усунення пошкоджень.

5.2.6. На повернення від ОПЕРАТОРА невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених послуг.

5.2.7. Подавати звернення щодо якості надання Послуг доступу до Інтернету або їхню відсутність, зателефонувавши до ОПЕРАТОРА (Пункт прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ОПЕРАТОРА.

2.5.8. За окремою домовленістю СТОРІН, отримувати Додаткові послуги.

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

5.2.10. Періодично проводити звірки в розрахунках з ОПЕРАТОРОМ щодо оплати послуг з метою запобігання можливих подальших непорозумінь.

5.2.11. Безоплатне отримання від ОПЕРАТОРА рахунків за отримані послуги.

5.2.12. На оскарження неправомірних дій ОПЕРАТОРА згідно із законодавством.

5.3. АБОНЕНТ має інші права та обов'язки, передбачені законодавством України, що регулює порядок надання телекомунікаційних послуг.

5.4. Приєднавшись до даного ДОГОВОРУ (після оформлення Заяви-замовлення, оплати Тарифу за підключення та Абонентської плати), АБОНЕНТ тим самим надає згоду на використання ОПЕРАТОРОМ у разі необхідності приміщень загального користування (споруд, будівель, нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку), механічного, електричного, сантехнічного та іншого обладнання за межами або в межах Місця надання послуг.

6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

6.1. Абонентська плата встановлюється відповідно до Тарифів, що діють на момент надання послуг, і може змінюватися ОПЕРАТОРОМ.

6.2. ОПЕРАТОР відповідно до чинного законодавства може доручати проводити приймання оплати вартості послуг іншим організаціям та установам (відділенням зв'язку, відділенням банків тощо), з якими укладені відповідні договори. ОПЕРАТОР додатково інформує АБОНЕНТА про перелік та місцезнаходження (адреси) пунктів прийому платежів.

6.3. Для одержання Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ проводить оплату Абонентської плати авансом за наступний місяць, а у випадку надання ОПЕРАТОРОМ Додаткових послуг – авансом до моменту їх надання або в день виконання після їх завершення згідно з домовленістю.

6.4. Стан свого ОР АБОНЕНТ може перевірити за допомогою Віртуального сервіс-центру. АБОНЕНТ зобов'язується самостійно слідкувати за станом свого ОР та поповнювати його відповідно до умов обраного Тарифного плану.

6.5. У випадку, якщо АБОНЕНТ, оплативши послуги доступу до Інтернету за певний розрахунковий період, не користувався оплаченими авансом послугами, вже сплачена Абонентська плата на наступний місяць не переноситься. Принцип викладений у даному пункті розповсюджується також на випадки невикористання АБОНЕНТАМИ передплаченого обсягу вхідного/вихідного трафіку тощо.

6.6. Первинна оплата за Послуги доступу до Інтернету здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення на їх надання.

6.7. Усі Додаткові послуги виконуються за окремими заявами АБОНЕНТА та за його рахунок відповідно до Тарифів, встановлених ОПЕРАТОРОМ на момент надання таких послуг

6.8. Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані послуги та авансових платежів, відповідно до обраного Тарифного плану, у поточному місяці в якому було призупинено ОПЕРАТОРОМ надання послуг АБОНЕНТУ.

6.9. Розрахунковим періодом є 1 (один) календарний місяць. Перший розрахунковий період починається з моменту підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ. Перший розрахунковий період може не співпадати з календарним місяцем.

6.10. При вичерпанні авансового платежу (Абонентської плати за користування послугами Інтернету) чи виникненні заборгованості по сплаті за надані послуги, протягом поточного місяця, ОПЕРАТОР призупиняє надання послуг до моменту проведення додаткової оплати. Після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного пакету, ОПЕРАТОР відновлює надання послуг АБОНЕНТУ.

6.11. Якщо АБОНЕНТ у місячний термін після призупинення надання послуг, не погасив заборгованості, ОПЕРАТОР:

6.11.1. в односторонньому порядку розриває з АБОНЕНТОМ ДОГОВІР;

6.11.2. стягує заборгованість в судовому порядку; всі витрати, пов'язані з судовим процесом, оплачуються за рахунок АБОНЕНТА.

6.12. СТОРОНИ погодились, що призупинення надання послуг АБОНЕНТУ з причин несплати, несвоечасної або неповної (відповідно до діючих Тарифів) оплати АБОНЕНТОМ наданих йому послуг, Додаткових послуг або авансового платежу є попередженням ОПЕРАТОРА АБОНЕНТУ про можливе розірвання ДОГОВОРУ.

6.13. У разі розірвання дії договору ОПЕРАТОР забезпечує повернення невикористаних коштів у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення АБОНЕНТА.

7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ

7.1. АБОНЕНТ має право подавати ОПЕРАТОРУ звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг доступу до Інтернету. Звернення подаються у формі, передбаченій чинним законодавством України.

7.2. АБОНЕНТ подає звернення, зателефонувавши до ОПЕРАТОРА (Пункту прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ОПЕРАТОРА.

7.3. ОПЕРАТОР зобов'язаний розглядати письмове звернення АБОНЕНТА в терміни, передбачені чинним законодавством України, та надати АБОНЕНТУ, котрий звернувся у письмовій формі, письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду даного звернення.

7.4. В разі потреби у замовленні інших Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ повинен зробити відповідну письмову заяву безпосередньо у Пункті прийому абонентів. Письмові заяви АБОНЕНТА приймаються ОПЕРАТОРОМ лише за наявності паспорта громадянина України, документа, що посвідчує особу АБОНЕНТА.

7.5. Заяви АБОНЕНТА, пов'язані з розірванням ДОГОВОРУ, оформляються у письмовій формі та вручаються представнику ОПЕРАТОРА під розписку або надсилаються поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

7.6. Претензії АБОНЕНТІВ щодо якості наданих Послуг доступу до Інтернету приймаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

7.7. Претензії АБОНЕНТІВ стосовно якості наданих Послуг доступу до Інтернету та щодо взаємних розрахунків приймаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.8. Абонент може звернутися до ОПЕРАТОРА за телефоном регіональних представництв, або до центрального офісу за телефоном (044) 496-11-00, з понеділка по п'ятницю, з 9:00 до 18:00.

7.9. Адреса для кореспонденції: Україна, 01004, м. Київ, Бессарабська площа, 9/1, оф. 5.

7.10. Згідно з чинним законодавством України АБОНЕНТ може звертатись до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (прийом кореспонденції здійснюється Відділом документального забезпечення та контролю, за адресою: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22).

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

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

У разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ АБОНЕНТА до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання АБОНЕНТОМ відповідної заяви ОПЕРАТОР несе відповідальність згідно із Законом України "Про телекомунікації".

8.2. ОПЕРАТОР не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за неякісне надання Послуг доступу до Інтернету у випадках:

- невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам;
- несанкціонованого втручання у роботу МЕРЕЖІ або пошкодження абонентського кабелю;
- пошкодження кінцевого обладнання АБОНЕНТА;
- настання інших причин, на усунення яких ОПЕРАТОР не має можливості впливати, в тому числі тимчасового відключення електроенергії;

також ОПЕРАТОР не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ:

- за протиправні дії АБОНЕНТА, а також за зміст інформації, яку передано чи прийнято АБОНЕНТОМ через мережу Інтернет;
- за збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ внаслідок використання послуг ОПЕРАТОРА, якщо ці збитки виникли внаслідок умисних, необережних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через несанкціоноване використання мережевого імені (логіну) та паролю АБОНЕНТА;
- за якість доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами його впливу.

8.3. АБОНЕНТ несе відповідальність перед ОПЕРАТОРОМ за несвоєчасну сплату Абонентської плати чи несвоєчасну оплату за Додаткові послуги у вигляді пені в розмірі облікової ставки НБУ від суми боргу за кожен день протермінування, що діяла в період, за який сплачується пеня.

8.4. ОПЕРАТОР має право стягувати суму заборгованості у судовому порядку. Всі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на АБОНЕНТА.

8.5. ОПЕРАТОР забезпечує відповідний захист персональної інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

8.6. У випадку порушення ОПЕРАТОРОМ п. 4.1.6, за результатами місяця, Абонентська плата, сплачена АБОНЕНТОМ авансом, перераховується у залік платежів наступного місяця за весь час перевищення терміну з усунення пошкоджень за письмовою заявою АБОНЕНТА.

8.7. ОПЕРАТОР не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання форс-мажорних обставин, таких, як дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, воєнні дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії та ін.), відкликання необхідних ліцензій та/чи дозволів уповноваженими на те державними органами.

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

8.9. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо дострокового розірвання терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються та регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

9.1. ДОГОВІР набирає чинності (для нових АБОНЕНТІВ) з дня оформлення та погодження ОПЕРАТОРОМ Заяви-замовлення, оплати Абонентської плати авансом за перший Розрахунковий період та оплати Тарифу за підключення.

Для усіх АБОНЕНТІВ, які перебувають з ОПЕРАТОРОМ у договірних відносинах щодо надання Послуг доступу до Інтернету, цей ДОГОВІР набирає чинності з моменту його опублікування на веб-сторінці ОПЕРАТОРА. Після набирання чинності цього ДОГОВОРУ усі попередні ДОГОВОРИ, що були укладені між АБОНЕНТОМ та ОПЕРАТОРОМ щодо надання Послуг доступу до Інтернету втрачають чинність.

9.2. Строк дії цього Договору починається з моменту укладення цього Договору та діє протягом 365 календарних днів і діє до моменту його розірвання. У випадку, якщо жодна з Сторін не проінформує іншу Сторону про припинення цього Договору за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії цього Договору, дія цього Договору продовжується (продовжується) на наступні 365 календарних днів на тих самих умовах.

У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

9.3. АБОНЕНТ або ОПЕРАТОР мають право розірвати даний ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку невиконання умов та положень ДОГОВОРУ однією зі СТОРІН, за відсутності потреби АБОНЕНТА у Послугах доступу до Інтернету або у випадку неможливості надання ОПЕРАТОРОМ таких послуг у порядку, визначеному цим ДОГОВОРОМ, попередивши про це не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів.

9.4. ОПЕРАТОР має право призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА та розірвати з ним договір у випадках порушення АБОНЕНТОМ Правил користування МЕРЕЖЕЮ.

9.5. Цей Договір достроково припиняє дію у разі анулювання, недійсності, закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій згідно із Законом України "Про телекомунікації".

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. ОПЕРАТОР має право вносити зміни (доповнення) до ДОГОВОРУ, про що інформує АБОНЕНТА на своїй веб-сторінці, або іншим способом.

10.2. З повним текстом цього ДОГОВОРУ АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів та на веб-сторінці ОПЕРАТОРА, де опубліковано цей ДОГОВІР.

10.3. Із чинним законодавством України у галузі телекомунікацій та законодавством, що регулює даний ДОГОВІР, АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів.

10.4. 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.

10.5. АБОНЕНТ повідомлений і згідний із тим, що інформація про нього буде внесена до комп'ютерної бази даних ОПЕРАТОРА.

10.6. Додатки до даного ДОГОВОРУ є його невід'ємними частинами.

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
01 грудня 2017 р.
Генеральний директор
ТОВ «ПАН-Телеком»
М. Ю. Безбородов

Додаток №1 до Публічного договору про надання послуг доступу до мережі Інтернет

Директору ТОВ «ПАН-Телеком»
М. Ю. Безбородову

ЗАЯВА-ЗАМОВЛЕННЯ

Прізвище, ім'я, по батькові: _____

Паспорт (серія, номер): _____

Ким виданий, коли виданий: _____

Податковий ідентифікаційний номер: _____

Контактні телефони (домашній, мобільний): _____

Електронна адреса (e-mail): _____

Адреса підключення (місце надання послуг): _____

Тарифний план: _____

З Публічним договором про надання послуг доступу до Інтернету, Правилами користування мережею та діючими тарифами ознайомлений (-а) і погоджуюсь.

«__» _____ 20__ р.

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
01 грудня 2017 р.
Генеральний директор
ТОВ «ПАН-Телеком»
М. Ю. Безбородов

Додаток №2 до Публічного договору про надання послуг доступу до мережі Інтернет
ТАРИФИ НА ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТ

1. Вартість підключення послуг: _____ грн.

2. Щомісячна абонентська плата (режим роботи без врахування трафіка):

№	Назва тарифного плану	Швидкість каналу (прийм/передача, Мбіт/с)	Вартість на місяць (грн. з ПДВ)
1.			
2.			
3.			
4.			

Заявлені значення швидкостей доступу належать до технічних параметрів надання послуги кінцевим користувачам і є максимально можливими. Фактична швидкість доступу до інтернет-ресурсів може відрізнятися й залежить від можливих обмежень кінцевих ресурсів, маршрутизації даних і можливостей обладнання абонента.

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
01 грудня 2017 р.
Генеральний директор
ТОВ «ПАН-Телеком»
М. Ю. Безбородов

Додаток №3 до Публічного договору про надання послуг доступу до мережі Інтернет

Тарифи на додаткові послуги

№ п/п	Найменування послуги	Вартість, грн. з ПДВ
1.	Реальна статична IP-адреса (щомісячна абонплата)	
2.	Тимчасове призупинення надання послуг за бажанням клієнта	
3.	Налаштування маршрутизуючого обладнання клієнта в день підключення клієнта (без додаткового виїзду)	
4.	Налаштування маршрутизуючого обладнання клієнта з виїздом до клієнта	
5.	Заміна адреси надання послуги (демонтаж / монтаж обладнання, нове включення)	