

# ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА)

## ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

м. Харків

редакція від 01.01.2020 р.

Оператор, який належним чином зареєстрований відповідно до законодавства України, та включений до Реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій, керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу фізичних осіб (надалі – «Абонент»), які звернуться до Оператора, укласти цей Публічний договір (оферту) про надання телекомунікаційних послуг (надалі – «Договір»), відповідно до Закону України «Про телекомунікації», Цивільного та Господарського кодексів України, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (надалі – «Правила»), інших умов і правил та нормативно – правових актів, що регламентують діяльність у сфері телекомунікацій, на наступних умовах.

Терміни, що використовуються у цьому Договорі мають наступне значення:

**Публічна оферта** – пропозиція Оператора (викладена на Сайті Оператора), адресована невизначеному колу фізичних осіб, укласти договір на визначених умовах.

**Публічний Договір** – договір про надання телекомунікаційних послуг, укладений між Оператором та Абонентом на умовах Публічної оферти в момент Акцепту Абонентом її умов.

**Акцепт** – повне та безумовне, беззастережне прийняття Абонентом умов Публічної оферти та Правил. Порядок Акцепту визначений статтею 2 цього Договору.

**Абонент** – споживач телекомунікаційних послуг, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, яким передбачається підключення до Телекомунікаційної мережі його Кінцевого обладнання, що перебуває у його власності або користуванні.

**Оператор** – суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

**Телекомунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, провідних, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

**Підключення (відключення) кінцевого обладнання** – з'єднання (від'єднання) Кінцевого обладнання Абонента або абонентського вводу до (від) Телекомунікаційної мережі.

**Кінцеве обладнання Абонента** – встановлене у Абонента обладнання (маршрутизатор, комп'ютер, ноутбук тощо), необхідне для отримання Послуги та призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг з доступу до Інтернет. Кінцеве обладнання Абонента повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

**Пункт закінчення телекомунікаційної мережі** – місце стику (з'єднання) Телекомунікаційної мережі та Кінцевого обладнання Абонента чи абонентського вводу.

**Телекомунікаційна послуга** – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

**Послуга з доступу до Інтернет** – забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання споживача (Абонента) з Інтернетом (забезпечення можливості доступу до

інформаційних і комунікаційних ресурсів Інтернет), включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням Телекомунікаційної мережі.

**INTERNET або Інтернет** – всесвітня інформаційна система загального доступу, а саме – сукупність телекомунікаційних мереж та засобів для накопичення, обробки, зберігання та передавання даних, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет – протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Тарифний план або Тариф** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг;

**Місце надання Послуг** – конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він бажає отримувати телекомунікаційні послуги та яка відображається в Акті.

**Акт надання телекомунікаційних послуг** (надалі – «Акт») – документ у письмовому вигляді, який підписується Сторонами одразу після підключення Кінцевого обладнання Абонента до пункту закінчення телекомунікаційної мережі, є невід'ємною частиною цього Договору, містить в собі: номер договору, дату та адресу надання Послуг, обов'язкові реквізити Абонента та Оператора, обраний Абонентом Тарифний план та реквізити для оплати Послуг.

**Абонентна плата** – платіж, який встановлює Оператор для Абонента на постійній основі за отримання телекомунікаційних послуг, незалежно від факту отримання послуг.

**Розрахунковий період** – період, який дорівнює календарному дню (повна доба від 00:00 до 24:00) або повний календарний місяць, протягом якого Сторони здійснюють виконання цього Договору.

**Мережевий ідентифікатор** – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Кінцевому обладнанню Абонента в Телекомунікаційній мережі/Інтернеті.

**IP – адреса Абонента** – динамічна IP-адреса Абонента, що використовується для передавання даних Абонентом через Телекомунікаційну мережу Оператора.

**MAC-адреса** - унікальний ідентифікатор мережевого пристрою Абонента (мережева карта, інший пристрій).

**Особистий кабінет** — апаратно-програмний комплекс, вхід на який здійснюється через Сайт Оператора, або за адресою [my.eastnet.com.ua](http://my.eastnet.com.ua) або [my.eastnet.kh.ua](http://my.eastnet.kh.ua) За допомогою Особистого кабінету, Абонент самостійно отримує інформацію щодо обсягів наданих Послуг, обсягів списаної Абонентної плати, стану свого балансу, а також може подати заяву або залишити питання, шляхом надсилання повідомлення Оператору.

**Сайт Оператора** – офіційна веб-сторінка Оператора в Інтернет, яка знаходиться за адресою [www.eastnet.com.ua](http://www.eastnet.com.ua) або [www.eastnet.kh.ua](http://www.eastnet.kh.ua) та є основним джерелом інформування Абонентів.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1 Оператор зобов'язується надавати Абоненту на платній основі телекомунікаційні послуги (надалі – Послуги) згідно обраних Абонентом Тарифів або Тарифних планів із числа установлених Оператором (надалі – Тарифи), а Абонент користується і своєчасно оплачує їх вартість відповідно до цього Договору, Тарифів, Умов надання телекомунікаційних послуг Оператора (надалі – Умови).

Надання Послуг починається одразу після підключення Кінцевого обладнання Абонента, якщо інше не обумовлено Сторонами в Акті.

1.2 Послуги за цим Договором надаються цілодобово сім днів на тиждень.

1.3 Вимоги до якості Послуг по даному Договору визначаються як такі, які повинні відповідати звичайним вимогам, які пред'являються до таких Послуг.

1.4 Тимчасове припинення або обмеження Оператором надання Послуг допускається в порядку, встановленому цим Договором або чинним законодавством України.

1.5 Оператор може передавати у тимчасове користування Абоненту власне

обладнання, факт передачі такого обладнання зазначається в Акті.

- 1.6 Місцем надання Послуг є конкретна адреса Абонента, яка зазначається в Акті.
- 1.7 Послуги надаються Абоненту для особистого користування за вказаною адресою (будинку/квартира), без права надання послуг третім особам, та використання послуг в комерційних цілях. Надається можливість користування Послугою виключно в межах зазначеного будинку/квартири.

## **2. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ**

- 2.1 Цей Договір укладається шляхом Акцепту (приєднання) Абонента до цього Договору, що підтверджується шляхом підписання Сторонами Акту надання телекомунікаційних послуг до цього Договору (Акт), який, після його отримання Оператором, стає невід'ємною частиною цього Договору. Акт до Договору заповнюється у письмовій формі, в двох примірниках, один з яких передається представнику Оператора під час підключення Кінцевого обладнання Абонента до пункту закінчення телекомунікаційної мережі, а другий залишається у Абонента.
- 2.2 Оплата послуг Оператора також вважається Акцептом даного Договору.
- 2.3 Абонент, який вчинив зазначені вище дії та приєднався до цього Договору, цим підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з усіма умовами цього Договору.
- 2.4 Абонент, який приєднався до цього Договору, тим самим надає Оператору відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення Договору та надання Послуг.
- 2.5 Оператор на письмову вимогу Абонента надає йому письмову форму Договору, згідно з тарифами Оператора, протягом десяти календарних днів з дня отримання вимоги.

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

- 3.1 Умови надання Послуг:
  - 1) Замовлення Абонентом Послуг в зоні надання Оператором таких Послуг і наявність у Оператора технічної можливості надати Абоненту Послуги за бажаним Тарифним планом.
  - 2) Укладення Абонентом з Оператором цього Договору (згідно умов розділу 2).
  - 3) Використання Абонентом для отримання Послуг налаштованого Кінцевого обладнання та програмного забезпечення.
  - 4) Реєстрація Абонента в мережі Оператора із використанням Мережевих ідентифікаторів.
  - 5) Оплата Абонентом Послуг Оператора.
- 3.2 Оператор надає Абоненту динамічну IP-адресу, яка є Мережевим ідентифікатором Кінцевого обладнання Абонента в мережі Оператора. Абонент може замовити у Оператора додаткову послугу "Статична IP-адреса" (за наявності технічної можливості), яка надається відповідно до його Тарифів.
- 3.3 У разі технічної необхідності Оператор має право без попередження змінити Мережеві ідентифікатори Кінцевого обладнання Абонента шляхом надання Абоненту нових Мережевих ідентифікаторів.
- 3.4 Оператор розпочинає надання Послуг Абоненту після виконання Абонентом Умов надання Послуг (згідно п. 3.1. Договору), підключення Кінцевого обладнання Абонента до телекомунікаційної мережі Оператора, надання Мережевих ідентифікаторів Абоненту, якщо інше не обумовлене Сторонами в Акті.
- 3.5 Оператор надає Абоненту Послуги цілодобово, протягом строку дії цього Договору, відповідно до Тарифного плану обраного Абонентом. Тарифний план Абонента відображається в його Особистому кабінеті.

- 3.6 Оператор здійснює облік проведених Абонентом оплат за Послуги.
- 3.7 Умови, порядок та строки припинення надання Послуг (окремих їх видів) та відновлення їх надання:

1) Абонент має право на тимчасове призупинення надання Оператором Послуг на строк, вказаний у письмовій заяві Абонента з Особистого кабінету або в усній формі за телефонами Кол-центру, який не може бути меншим за 7 (сім) днів та більшим ніж 3 (три) місяці, на підставі звернення, наданого Оператору, не пізніше ніж за добу до запланованої дати тимчасового припинення Послуг. У зверненні слід вказати причину та бажаний строк тимчасового припинення надання Послуг.

При цьому, абонентна плата за Послугу з доступу до Інтернет у вказаний період не стягується, оплата за додаткові послуги стягується в повному обсязі.

Надання Послуг відновлюється Оператором в термін зазначений в заяві, або за телефонним зверненням Абонента до Кол-центру, якщо кінцевий термін призупинення не був зазначений в заяві.

У разі, якщо Абонент відновив Послуги у строк, що менший за 7 календарних днів, абонентна плата за Послугу з доступу до Інтернет у такий період стягується в повному обсязі.

2) Оператор має право припинити надання Послуг Абоненту у зв'язку з виникненням на балансі Абонента заборгованості на суму понад 0,01 грн. за отримані Послуги, або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги.

Надання Послуг відновлюється Оператором впродовж 24 годин з моменту повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення надання Послуг.

3) Оператор має право припинити надання Послуг Абоненту на час профілактичного обслуговування мережі (профілактичних, ремонтних, налагоджувальних чи інших робіт) без відшкодування оплати неотриманих за цей час Послуг.

Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 48 (сорок вісім) годин упродовж місяця.

4) Оператор має право припинити надання Послуг Абоненту у випадку порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання, при наданні Послуг третім особам, а також при виявленні фактів несанкціонованого втручання Абонента в роботу телекомунікаційних мереж або технічних засобів Оператора.

Надання Послуг відновлюється Оператором впродовж 24 годин з моменту повного усунення Абонентом підстав для припинення надання Послуг.

У випадку виявлення повторного порушення цього пункту з боку Абонента, Оператор залишає за собою право не відновлювати надання Послуг та розторгнути Договір з таким Абонентом в односторонньому порядку без повернення залишку коштів, що знаходяться на балансі Абонента.

5) Оператор має право припинити надання Послуг Абоненту у випадку порушення Абонентом умов Договору.

Надання Послуг відновлюється Оператором впродовж 24 годин з моменту повного усунення Абонентом підстав для припинення надання Послуг.

3.8 Порядок і строки інформування Оператором Абонента:

1) Оператор інформує Абонента про зміну Договору, Тарифів на Послуги та Умов надання Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора або за допомогою смс-розсилки не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення таких змін у дію.

2) Оператор інформує Абонента про перерву в наданні Послуг у разі виникнення аварії або при здійсненні профілактичного обслуговування мережі шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора або за допомогою смс-розсилки, якщо така перерва продовжується більш ніж 12 годин поспіль.

У разі короткочасних перерв в наданні Послуг тривалістю до 12-ти годин Оператор не здійснює інформування Абонента.

- 3) Оператор інформує Абонента про припинення дії Договору у порядку передбаченому статтею 7 цього Договору.
- 4) При інформуванні Абонента телефонним зв'язком або за допомогою смс-розсилки, Оператор використовує контактний номер мобільного телефону Абонента, зазначений в Акті. Контактний номер телефону Абонента відображається в його Особистому кабінеті.

У випадку втрати або зміни контактного номеру телефону, Абонент має терміново інформувати про це Оператора шляхом надсилання повідомлення з Особистого кабінету або за телефонами Кол-центру. У разі не здійснення такого повідомлення або при зазначенні в Акті завідомо помилкового контактного номеру телефону, з Оператора знімається вся відповідальність за наслідки, що виникли у Абонента, через неотримання або несвочасне отримання відповідної інформації.

- 3.9 Оператор розглядає заяви та скарги Абонента протягом 14 днів з моменту отримання письмового звернення Абонента. Відомості про контактні телефони, поштові та електронні адреси, за якими Абонент може звернутися з питань надання Послуг до Оператора, зазначені у статті 9 цього Договору та на Сайті Оператора.
- 3.10 Роботи з підключення/монтажу/налаштування Кінцевого обладнання Абонента в місці надання Послуг проводяться представниками Оператора в присутності Абонента у попередньо узгоджений Сторонами день. Вартість зазначених робіт узгоджується Сторонами в індивідуальному порядку. Відповідальність за дотримання норм технічної та пожежної безпеки при проведенні робіт покладається на Абонента.

#### 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

##### 4.1 Оператор має право:

- 4.1.1 Тимчасово припинити надання Послуг Абоненту у зв'язку з виникненням на балансі Абонента заборгованості на суму понад 0,01 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги.
- 4.1.2 Скоротити перелік або припинити надання Послуг Абоненту у разі порушення ним умов цього Договору або законодавства у сфері телекомунікацій.
- 4.1.3 Припинити діяльність з надання Послуг відповідно до законодавства.
- 4.1.4 Не підключати або відключити підключене до телекомунікаційної мережі Кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також у випадках порушення умов Договору.
- 4.1.5 Проводити профілактичні, ремонтні, налагоджувальні, інші роботи в телекомунікаційній мережі та/або обладнанні, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг, без попередження Абонента і без відшкодування оплати, якщо перерва в наданні Послуг не перевищила 48 годин.
- 4.1.6 Змінювати, встановлювати та закривати Тарифні плани та Тарифи на оплату Послуг, розмістивши повідомлення про це на Сайті Оператора, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення таких змін в дію.

У випадку непогодження Абонента з такими змінами, він має право достроково припинити дію Договору, повідомивши про це Оператора (письмово, телефоном, електронним листом) не пізніше ніж за добу до введення змін у дію. У випадку неотримання Оператором у вказані строки повідомлення про відмову від Договору від Абонента, такі зміни пов'язані із Тарифним планом та/або Тарифом вважаються прийнятими Абонентом.

Припинення дії Договору за бажанням Абонента відбувається достроково

виключно за наявності посилання в повідомленні, що підставою припинення Договору є непогодження зі зміною Тарифного плану та/або Тарифу. В інших випадках діють умови та строки припинення Договору обумовлені статтею 7 цього Договору.

4.1.7 У випадку виявлення Оператором нетипового навантаження на Телекомунікаційну мережу (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, тощо), яке спричинене Абонентом, Оператор має право без попередження Абонента обмежити обсяг трафіку або припинити надання Послуг до з'ясування обставин такого навантаження.

4.1.8 Тимчасово припинити надання Послуг частково або повністю у випадках:

- 1) несплати або несвоєчасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги;
- 2) використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Умовами, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам, тощо;
- 3) несанкціонованого втручання в роботу та/або використання Абонентом мережі та/або технічних засобів Оператора;
- 4) отримання письмової заяви чи звернення Абонента згідно п.3.7. підпункт 1);
- 5) проведення Оператором ремонтних чи профілактичних робіт;
- 6) встановлення факту розсилання Абонентом спаму;
- 7) порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання;
- 8) виникнення аварії, що спричинена діями третіх осіб або установ;
- 9) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

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

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

4.1.10 У випадку прострочення Абонентом оплати за Послуги згідно цього Договору або непогашення існуючої заборгованості протягом 3 (трьох) місяців, Оператор має право припинити дію Договору з таким Абонентом в односторонньому порядку, а також відмовити такому Абоненту у повторному підключенні.

У разі згоди Оператора здійснити повторне підключення воно виконується на умовах нового підключення.

4.1.11 На свій розсуд змінювати зону надання Послуг, в тому числі відмовитися від відновлення, ремонту, заміни застарілих або вишедших з ладу обладнання/мереж, якщо це недоцільно з технічних або комерційних причин, та відключити або демонтувати таке обладнання/мережі. В такому випадку Оператор має право достроково в односторонньому порядку припинити дію договорів з Абонентами, які отримували Послуги за допомогою відключеного або демонтованого обладнання/мереж, попередивши таких Абонентів телефонним зв'язком або за допомогою смс-повідомлення.

4.1.12 Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

## **4.2 Оператор зобов'язаний:**

4.2.1 Попереджати Абонента про зміну Умов надання Послуг, припинення надання Послуг, припинення дії Договору у порядку, передбаченому цим Договором.

4.2.2 Забезпечувати правильність застосування Тарифів на Послуги та своєчасне інформування Абонента про їх зміну.

4.2.3 При наявності технічної можливості, за письмовою заявою Абонента, змінювати

Тарифний план або підключати/відключати додаткові послуги.

- 4.2.4 Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримувач чи замовляв.
- 4.2.5 Оперативно усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі або обладнання протягом 48 годин з моменту подання Абонентом заявки, якщо таке пошкодження спричинено діями Оператора.
- 4.2.6 Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

### **4.3 Абонент має право:**

- 4.3.1 Своєчасно отримувати оплачені Послуги.
- 4.3.2 Достроково розірвати Договір за умови попередження Оператора в порядку передбаченому цим Договором та виплатою Оператору усіх належних платежів.
- 4.3.3 Обмежити доступ до окремих видів Послуг, у разі технічної можливості Оператора здійснити таке обмеження, або тимчасово призупинити надання Послуг на підставі заявки, у встановленому цим Договором порядку.
- 4.3.4 У разі існування технічної можливості Оператора, змінити Тарифний план надання Послуг, шляхом подачі заявки з Особистого кабінету. Зміна Тарифного плану Абонентом може проводитись не частіше ніж 1 (один) раз на місяць.
- 4.3.5 У разі існування технічної можливості Оператора, замовити додаткові послуги згідно Тарифів та Переліку, розміщених на сайті Оператора, шляхом подачі заявки з Особистого кабінету.
- 4.3.6 Самостійно проводити підключення, заміну, налаштування свого Кінцевого обладнання. В цьому випадку з Оператора знімається вся відповідальність за погіршення якості надання Послуг, припинення надання Послуг, або за будь-які наслідки, що виникли у Абонента, через самостійне вчинення зазначених вище дій.
- 4.3.7 Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

### **4.4 Абонент зобов'язаний:**

- 4.4.1 Сплачувати замовлені Послуги у розмірах, порядку та в строки, встановлені цим Договором та Тарифами.

При здійсненні оплати Послуг Абонент зобов'язаний вказувати свій номер договору (він же номер особового рахунку). У випадку не зазначення номеру договору у призначенні платежу, Оператор має право вимагати від Абонента копію (скан-копію, скріншот) квитанції або чека для проведення оплати.
- 4.4.2 Самостійно контролювати наявність достатньої суми коштів на своєму балансі в Особистому кабінеті для користування Послугами Оператора.
- 4.4.3 Самостійно контролювати зарахування здійсненої оплати на свій баланс в Особистому кабінеті.
- 4.4.4 Терміново повідомляти Оператора про зміну своїх реквізитів: контактного телефону, електронної пошти, адреси.
- 4.4.5 Не допускати підключення Кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності.
- 4.4.6 Не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку та такі, що можуть завдати шкоду телекомунікаційним мережам Оператора.
- 4.4.7 Не допускати використання Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам, в тому числі на комерційній основі.
- 4.4.8 Утримувати у справному стані своє Кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.

- 4.4.9 Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.
- 4.4.10 Терміново повідомляти Оператора про відсутність або погіршення якості Послуг, за телефонами, зазначеними в статті 9 цього Договору, або з Особистого кабінету.
- 4.4.11 Забезпечувати представникам Оператора вільний доступ до телекомунікаційної мережі та обладнання Оператора, наданого у тимчасове користування Абоненту, з метою їх обстеження, ремонту, заміни, технічного обслуговування, тощо.
- 4.4.12 Не здійснювати будь-яке втручання, модернізацію та/або програмування свого Кінцевого обладнання та/або обладнання Оператора, яке може вплинути на функціонування телекомунікаційної мережі, на тарифікацію Послуг в мережі Оператора, тощо.
- 4.4.13 Самостійно вживати всіх необхідних заходів щодо безпеки інформації, яка передається через Інтернет.
- 4.4.14 Не здійснювати дій, які прямо не заборонені умовами цього Договору, але можуть бути кваліфіковані як втручання в роботу мережі/обладнання Оператора.
- 4.4.15 Самостійно встановлювати та налагоджувати програмне забезпечення свого Кінцевого обладнання, своєчасно оновлювати антивірусні програми з метою захисту власного обладнання.
- 4.4.16 Не використовувати мережеві ідентифікатори третіх осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори, не замовляти та не пропонувати розсилання спаму, не розсилати спам, не здійснювати та не сприяти здійсненню будь-яких дій, які заважають наданню Послуг та/або роботі інших абонентів, нормальному функціонуванню обладнання Оператора.
- 4.4.17 У разі припинення дії Договору чи на вимогу Оператора, повернути Оператору обладнання, яке було передане Абоненту у тимчасове користування і зазначене в Акті надання телекомунікаційних послуг, протягом 3 (трьох) днів.
- 4.4.18 У разі зміни фактичного місця проживання, яке є місцем надання Послуг, звернутись до Оператора щодо припинення дії цього Договору впродовж 3 (трьох) днів з дня зміни адреси.
- 4.4.19 Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

## **5. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

- 5.1 Надання Послуг Оператором здійснюється на умовах 100% попередньої оплати, яка здійснюється Абонентом в національній валюті на поточний рахунок Оператора на умовах Тарифного плану та Тарифів, обраних Абонентом.
- 5.2 Всі платежі в рамках цього Договору здійснюються Абонентом з обов'язковим посиланням на номер договору (він же номер особового рахунку) присвоєний Абоненту і вказаний в Акті, що необхідно для повної ідентифікації Абонента при зарахуванні його оплати.
- 5.3 Зарахування оплати Абонента на його баланс здійснюється впродовж 24 годин з моменту фактичного надходження коштів на поточний рахунок Оператора.
- 5.4 Авансові платежі, що надійшли від Абонента, в першу чергу витрачаються на покриття заборгованості, на оплату додатково замовлених послуг, та в останню чергу на списання абонентної плати за послугу з доступу до Інтернет.
- 5.5 Оператор не здійснює перерахунок вартості Послуг.
- 5.6 У випадку прострочення Абонентом здійснення оплат згідно цього Договору Оператор має право призупинити надання Послуг до повної їх сплати.
- 5.7 Після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг, надання яких було припинено, Оператор протягом 24 годин після погашення заборгованості відновлює надання Послуг, або, за наявності технічних причин, висуває вимогу, щодо повторного



підключення.

- 5.8 Невикористання Послуг Абонентом без попереднього повідомлення Оператора згідно умов п. 3.7. підпункт 1), не може бути підставою для їх несплати.
- 5.9 Облік обсягу спожитих послуг (трафіка) здійснюється за допомогою засобів Оператора. Укладаючи цей Договір, Абонент визнає, що він згоден визнавати як цілком вірні дані Оператора щодо обсягу спожитих послуг. Сторони домовились, що застосування Абонентом власних засобів обліку обсягів отриманих Послуг не відбуватиметься.
- 5.10 За час, протягом якого Послуги не надавались або надавались неналежним чином з вини Абонента, плата за ці Послуги нараховується в повному обсязі.
- 5.11 Вартість зміни Тарифного плану, підключення і надання додаткових послуг, тощо оплачується Абонентом згідно Тарифів, встановлених Оператором на такі послуги, шляхом списання відповідних коштів з його балансу.

## 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 6.1 За невиконання (неналежне виконання) зобов'язань, встановлених цим Договором, Сторони несуть відповідальність згідно діючого законодавства України, та умов цього Договору.
- 6.2 Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання Абонента та налаштування необхідного програмного забезпечення при самостійному підключенні або заміні несе Абонент.
- 6.3 Оператор відповідає за збитки, яких зазнає Абонент у результаті неналежного виконання Оператором обов'язків за Договором, якщо документально доведені прямі винні дії або бездіяльність самого Оператора.
- 6.4 Оператор не несе відповідальність перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:
- 1) використання Абонентом Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з телекомунікаційною мережею Оператора, або порушені вимоги інструкцій виробника з використання Кінцевого обладнання;
  - 2) втручання у роботу телекомунікаційної мережі, пошкодження абонентського вводу, лінії або Кінцевого обладнання Абонента, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження мереж, лінійних та станційних споруд з боку Абонента або третіх осіб, установ;
  - 3) настання форс-мажорних обставин (обставини непереборної сили), передбачених п.2 ст.14-1 ЗУ «Про торгово-промислові палати в Україні»;
  - 4) порушення Абонентом умов Договору;
  - 5) некоректної роботи Кінцевого обладнання Абонента або абонентського вводу;
  - 6) відсутності налаштованого програмного забезпечення Кінцевого обладнання Абонента.
- 6.5 У разі виявлення пошкодження мережі та/або обладнання Оператора, що сталося з вини Абонента або завдання інших збитків з його вини, витрати Оператора, пов'язані з усуненням пошкоджень, відшкодовуються Абонентом. Факт пошкодження мережі та/або обладнання з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний із яких підписується уповноваженими представниками Сторін. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками Оператора.
- 6.6 Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено дією обставин непереборної сили, про які Сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороти, страйки, диверсійні та терористичні акти,

пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення юридично засвідчене. Протягом цього часу Сторони не мають взаємних претензій і кожна зі Сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.

6.7 Межею відповідальності Оператора за робочий стан обладнання та мереж є пункт закінчення телекомунікаційної мережі.

За робочий стан та коректне функціонування Кінцевого обладнання Абонента, абонентського вводу, абонентської лінії в межах будинку/квартири, присадибної ділянки відповідає Абонент.

Комп'ютер/ноутбук, телевізор, Wi-Fi роутер (маршрутизатор), а також всі пристрої що підключаються до нього, належать до Кінцевого обладнання Абонента, відповідальність за його налаштування та коректну роботу несе Абонент.

6.8 Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням.

6.9 У разі, якщо на час звернення до суду будь-якою із Сторін, нижченаведене не буде суперечити законодавству, то буде застосовуватися договірна підсудність, а саме: у випадку недосягнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням Оператора.

## **7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ**

7.1 Цей Договір є договором приєднання та публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на Сайті Оператора.

7.2 Строк дії цього Договору починається з моменту укладення (дати Акцепту Абонентом) цього Договору згідно умов розділу 2, та діє поки одна із Сторін не заявить про свій намір припинити дію цього Договору.

7.3 Оператор може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на Сайті Оператора за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

7.4 Якщо Абонент не згоден з внесеними Оператором змінами в цей Договір, Абонент повинен припинити отримання Послуг і розірвати Договір, попередивши про це Оператора телефонним зв'язком, або листом з Особистого кабінету. Якщо Абонент в день вступу в дію оприлюдненої на Сайті Оператора інформації про внесення змін до цього Договору продовжує користуватись Послугами та/або не повідомив Оператора про свою незгоду, це означає, що Абонент погоджується з усіма внесеними змінами в цей Договір.

### **7.5 Цей Договір припиняє свою дію:**

- 1) За бажанням Абонента, із попередженням Оператора телефонним зв'язком або листом з Особистого кабінету не менш ніж за 3 (три) календарні дні до бажаної дати розірвання цього Договору, у разі відсутності заборгованості перед Оператором, без повернення залишку невикористаних коштів.
- 2) За бажанням Оператора, із попередженням Абонента телефонним зв'язком або смс-повідомленням за номером телефону, вказаному в Акті, за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання цього Договору.
- 3) За бажанням Оператора, без попередження Абонента, у разі не сплати Абонентом заборгованості за послуги протягом 2 (двох) місяців або при виявленні факту передачі Послуг за цим Договором третім особам, втручання у роботу телекомунікаційної мережі Оператора, без повернення залишку невикористаних коштів.
- 4) За бажанням Оператора, без попередження Абонента, якщо Абонент не користується Послугами по Договору та не здійснює поповнення балансу впродовж

6-ти місяців, без повернення залишку невикористаних коштів.

7.6 У разі порушення Абонентом умов цього Договору та/або законодавства України, Оператор може без попередження в односторонньому порядку розірвати цей Договір без повернення невикористаних коштів, що знаходяться на балансі Абонента.

7.7 У разі припинення дії Договору, Абонент зобов'язаний сплатити заборгованість за надані Оператором Послуги та повернути обладнання Оператора, надане йому у тимчасове користування, не пізніше 3 (трьох) днів з дня розірвання цього Договору.

7.8 Залишок невикористаних коштів, що знаходиться на балансі Абонента на дату припинення дії Договору, повертається Абоненту лише у випадках:

- 1) припинення дії Договору через незгоду Абонента із зміною умов Договору згідно з п.7.3., п.7.4.;
- 2) припинення дії Договору через незгоду Абонента із зміною Тарифного плану або Тарифу згідно п.4.1.6.;
- 3) припинення дії Договору при технічній неможливості Оператора надавати Послуги згідно з п.4.1.11.;
- 4) припинення дії Договору за бажанням Оператора.

Оператор здійснює повернення коштів у строк, що не перевищує 14 календарних днів з дня припинення дії Договору, шляхом безготівкового переводу коштів на картковий рахунок або шляхом поповнення мобільного телефону за вибором Абонента.

## 8. ОСОБЛИВІ УМОВИ

8.1 Сторони зобов'язуються забезпечити актуальність і конфіденційність всієї інформації за цим Договором, включаючи атрибути авторизованого доступу, банківські реквізити, адреси Сторін і інші дані, крім випадків передбачених чинним законодавством України.

8.2 Визнання недійсним окремих положень цього Договору не тягне за собою недійсність всього Договору. У такому випадку Договір продовжує діяти без урахування недійсних положень, а Сторони вносять необхідні зміни до умов цього Договору.

8.3 Укладенням цього Договору Абонент відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» надає згоду Оператору на обробку його персональних даних з метою забезпечення реалізації цивільних, господарських, податкових та інших відносин у сфері здійснення господарської діяльності з надання телекомунікаційних та інших послуг, які регулюються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Податковим кодексом України, Законом України «Про телекомунікації», Законом України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та іншим законодавством України, Статутом Оператора.

8.4 У всьому іншому, не врегульованому в цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України.

## 9. КОНТАКТИ ОПЕРАТОРА

### Поштова адреса для листування:

61100, м. Харків, вул. Танкопія, буд. 20А, кв. 54

### Електронна адреса для листування:

info@eastnet.com.ua або support@eastnet.com.ua

### Сайт компанії:

www.eastnet.com.ua або www.eastnet.kh.ua

### Контактні телефони Колл – Центра:

**life:)** (093)-911-05-11

### Отримувач

ТОВ "ІСП-УКРЛАН"

### Банківські реквізити

Код ОКПО 42960990

р/р UA403515330000026006052111379

ВАТ «ПРИВАТБАНК», м. Харків

МФО351533