

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Цей Договір є Публічним Договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України (далі - ЦК України) і має відповідну юридичну силу і є рівносильним Договору, підписаному Сторонами. Договір регламентує порядок надання телекомунікаційних Послуг Товариством з обмеженою відповідальністю «Телерадіокомпанія «ГОК» і є безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.

### 1. Загальні положення

1.1. Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг розроблений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема [Закону України «Про телекомунікації»](#) № 1280-IV від 18.11.2003р. зі змінами та доповненнями, [“Про телебачення і радіомовлення”](#) № 3759-XII від 21 грудня 1993 року зі змінами та доповненнями, [Правил надання та отримання телекомунікаційних Послуг](#), затверджених постановою КМУ №295 від 11.04.2012р. (далі - Правила) та Основних вимог до Договору про надання телекомунікаційних Послуг, затверджених рішенням НКРЗІ № 624 від 29.11.2012 р., Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Закону України «Про захист прав Споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991р., Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010р., інших нормативно-правових актів законодавства України.

1.2. Усі терміни, використані в цьому Договорі, мають значення, наведені нижче. Інше тлумачення термінів неприпустиме. Інші терміни, що не викладені в цьому Договорі, мають значення, передбачені чинним законодавством України.

**Абонент** – фізична особа, споживач Телекомунікаційних послуг, який отримує їх на умовах, визначених у цьому Договорі та чинних Тарифних планах/Пакетів програм.

**Абонентська лінія зв'язку** – лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує Кінцеве Обладнання Абонента з комутаційною системою та складається з магістральних, розподільних ліній зв'язку і абонентської проводки.

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

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який встановлюється Оператором/Провайдером за доступ до Мережі та/або до однієї чи декількох Послуг і стягується незалежно від факту отримання Послуг. Розмір Абонентської плати визначається умовами Тарифного плану/Пакету телепрограм.

**Абонентський порт** – точка приєднання Абонентської проводки до мережі Оператора на Абонентському розгалужувачі (комутатор, медіаконвертор тощо), що належить Оператору.

**Автоматизована система розрахунків за Послуги** – сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані Послуги, формування платіжних документів для Абонентів тощо.

**Відключення Кінцевого Обладнання** – від'єднання Кінцевого Обладнання Абонента від Телекомунікаційної Мережі.

**Додаткові Послуги** – Послуги Оператора/Провайдера, які можуть не входити у відповідний Тарифний план/Пакет телепрограм, та замовляються Абонентом окремо, у встановленому порядку для відповідної Додаткової Послуги Оператора/Провайдера.

**Інсталяційні роботи** – роботи щодо організації технічної можливості надання замовленої Абонентом Послуги (прокладання кабелів, підключення Кінцевого Обладнання до Телекомунікаційної Мережі Оператора/Провайдера, будівництво та/або ремонт кабельного вводу в будинку, де знаходиться Абонент, встановлення обладнання Оператора/Провайдера або Кінцевого Обладнання Абонента, переконфігурація обладнання Абонента тощо).

**Інтернет** - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним

адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Інтернет-сайт (Сайт Оператора/Провайдера)** – офіційний інформаційний портал

Оператора/Провайдера, який знаходиться за доменною адресою [www.trkgok.pl.ua](http://www.trkgok.pl.ua)

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Оператора/Провайдера (голосове, текстове повідомлення тощо).

**З'єднання** – установлення зв'язку між Кінцевими Обладнаннями Абонентів для обміну інформацією.

**Кінцеве Обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення Телекомунікаційної Мережі з метою забезпечення доступу до Телекомунікаційних Послуг (комп'ютер, модем, телеприймач та інші пристрої).

**Контактна електронна адреса** – адреса електронної пошти, що заявлена Абонентом як контактна.

**Контрольні терміни** – терміни усунення пошкоджень відповідно до нормативно-правових актів.

**Логін** – унікальне слово, яке використовується для доступу до мережі Інтернет і Персонального кабінету.

**Мережа Оператора (або 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, дротових, оптичних чи інших електромагнітних системах між Кінцевим Обладнанням.

**Мережевий ідентифікатор Абонента** – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Кінцевому Обладнанню Абонента та/або Абоненту в Телекомунікаційній Мережі чи Інтернеті.

**Місце надання Послуги** – визначена Абонентом і зафіксована Оператором/Провайдером адреса, за якою він бажає отримувати одну чи декілька Послуг, та за якою здійснюється під'єднання абонентського вводу Абонента.

**Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж** - дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; зациклення трафіку; відмови в обслуговуванні.

**Оператор/Провайдер** – товариство з обмеженою відповідальністю «Телерадіокомпанія «ГОК», яке має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж та/або на надання Абонентам доступу до пакетів телепрограм.

Оператор включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗ за № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р., Оператор телекомунікацій.

Провайдер програмної послуги має ліцензію Національної Ради з питань телебачення і радіомовлення України серія НР № 00713-п від 19.07.2018 року.

**Особовий рахунок** (далі - ОР) – персональний рахунок, який Оператор/Провайдер відкриває в автоматизованій системі розрахунків для Абонентів і на якому ведеться облік обсягу та вартості усіх наданих Абоненту Послуг.

**Пакет телепрограм** - перелік телерадіопрограм, які провайдер програмної послуги пропонує абонентам на договірних засадах як цілісну інформаційну послугу.

**Пароль** – комбінація з латинських букв та/або цифр, що присвоюється Абоненту Оператором/Провайдером для доступу до мережі Інтернет і Персонального Кабінету.

**Персональний кабінет** – підсистема Автоматизованої системи розрахунків, розташована на <https://stat.trkgok.net/> призначена для самостійних дій Абонента щодо перегляду спожитих Послуг, оплати Послуг, зміни умов користування Послугами, зокрема, Тарифного Плану та призупинення / поновлення користування Послугами.

**Повідомлення Абонента** – текстова інформація Оператора/Провайдера, що надсилається Абоненту у будь-якій формі, лубим доступним для Оператора/Провайдера способом.

**Послуга з доступу до Інтернету** – телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання Послуги доступу (можливості користуватися) до інформаційних і комунікаційних

ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи Послуги передачі даних, Послуги електронної пошти та інші Послуги з використанням Телекомунікаційної мережі.

**Послуга з передачі даних** – обмін даними між кінцевими обладнаннями Абонентів з використанням телекомунікаційних мереж.

**Послуга з доступу до пакетів телепрограм** – телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання Послуги доступу (можливості користуватися) до пакетів телевізійних програм, що транслюються в телекомунікаційній мережі Провайдера.

**Припинення надання Послуг (послуги)** - остаточне припинення Оператором/Провайдером надання споживачеві однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору або зміни умов договору, а також у випадках, передбачених Законом України “Про телекомунікації” та [Правилами надання та отримання телекомунікаційних Послуг](#).

**Пошкодження телекомунікаційної мережі** – втрата можливості функціонування елементів телекомунікаційної мережі, що унеможливорює надання Абоненту Послуг або знижує до неприпустимих значень їх якість.

**Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (далі - Договір)** – правочин, укладений між Абонентом і Оператором/Провайдером, за яким Оператор/Провайдер зобов’язується на замовлення Абонента надавати Послуги, а Абонент - їх оплачувати.

**Сальдо** - різниця між надходженням коштів від Абонента і видатком коштів (нарахуванням коштів) за Послуги та супутні додаткові сервіси, відповідно до чинних Тарифних Планів/Пакетів програм та цього Договору. Додатне сальдо - перевищення надходження коштів над видатком на ОР. Від’ємне сальдо - перевищення видатку коштів над надходженням на ОР.

**Сеанс зв’язку** – процес надання та отримання Послуги з моменту встановлення з’єднання до його завершення.

**Спам** – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) абонента, оператора/провайдера, умисно та/або масово надсилаються на їх адреси електронної пошти або кінцеве обладнання, крім повідомлень оператора/провайдера, щодо надання телекомунікаційних послуг або органів державної влади у випадках, передбачених законодавством.

**Сторони / Сторона** – Оператор/Провайдер і Абонент разом / будь-хто один з них.

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

**Телекомунікаційна Мережа** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для надання Телекомунікаційних Послуг за даним Договором.

**Телекомунікаційні Послуги (Послуги)** – продукт діяльності Оператора/Провайдера, спрямований на організацію та забезпечення доступу Абонента до Телекомунікаційної Мережі за технологіями FTTB, PON, FTTH.

**Технічні умови** – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Телекомунікаційної Мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуги Абоненту.

**Технічне обслуговування** – комплекс заходів, що вживаються Оператором/Провайдером або третіми особами для забезпечення робочого стану Телекомунікаційної Мережі.

**Трафік** – обсяг інформації, що пройшов через абонентське відгалуження Абонента.

**Абонентський відділ** – структурний підрозділ Оператора/Провайдера, що надає Абоненту на його запит інформацію, яка стосується Послуг, та виконує відповідні дії по обслуговуванню Абонента згідно з чинними процедурами Оператора/Провайдера.

**Члени сім’ї Абонента** – особи, які зареєстровані і проживають разом з Абонентом в одному житловому приміщенні.

**Якість Послуги** – сукупність споживчих властивостей Послуги (безперервність, доступність тощо), що визначають її здатність задовольнити потреби Абонента і характеризуються встановленими показниками.

**Відмова в обслуговуванні** - відмова в обслуговуванні кінцевого обладнання абонента через вплив на комп’ютерну систему з наміром зробити комп’ютерні ресурси недоступними користувачам, для яких комп’ютерна система призначена (DoS attack).

**Зациклення трафіку** - навмисна помилка маршрутизації, яка призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку.

**Непродуктивний трафік** - спрямування на телекомунікаційну мережу оператора п’яти і більше

викликів на хвилину, які мають нульову тривалість та не закінчуються наданням телекомунікаційних послуг, що призводить до непродуктивного використання каналної ємності та негативно впливає на якісні показники обслуговування трафіку.

**Рефайл** - зміна виду трафіку з метою отримання максимального прибутку за рахунок його маршрутизації за іншою розрахунковою таксою.

**Скорочення переліку послуг** - зупинення надання оператором/провайдером послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених Законом України "Про телекомунікації" та [Правилами надання та отримання телекомунікаційних Послуг](#), із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (ii) надання абонентові.

1.3. Питання, що виникають під час укладення, виконання, зміни, розірвання Договору і не врегульовані ним, регулюються Цивільним Кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про телекомунікації», Правилами і Основними вимогами до Договору про надання телекомунікаційних послуг та іншими нормативно-правовими актами.

1.4. Договір між Абонентом та Оператором/Провайдером, укладений до набрання чинності цього Публічного Договору, є чинним та може бути переоформлений на вимогу однієї зі сторін.

## 2. Предмет Договору

2.1. Договір вступає в силу з моменту його оприлюднення на Інтернет-сайті і діє до його скасування Оператором/Провайдером.

2.2. Оператор/Провайдер самостійно визначає положення Договору згідно чинного законодавства України та перелік і умови Послуг, що надаються Абонентам.

2.3. Перед укладенням Договору, Абонент зобов'язаний уважно ознайомитися із змістом цього Договору і Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р., які розміщені на сайті Оператора/Провайдера: [www.trkgok.pl.ua](http://www.trkgok.pl.ua) та в Абонентському відділі.

2.4. За умовами цього Договору Оператор/Провайдер зобов'язується підключити обладнання Абонента, за наявності технічної можливості у Оператора/Провайдера, до власної Телекомунікаційної мережі та систематично (протягом всього строку дії цього Договору) надавати Абоненту Телекомунікаційні Послуги (послуги доступу до глобальної мережі Інтернет та/або доступу до пакетів телепрограм) за тарифами, діючими на момент надання послуг та за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, а Абонент зобов'язується своєчасно їх оплачувати в повному обсязі, у визначені цим Договором порядку та строки.

2.5. Договір укладається в усній формі і вважається узгодженим та укладеним без підписання письмового примірника Сторонами шляхом вчинення дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, умов обраного Тарифного плану та/або Пакету телепрограм, та згоду отримувати Послуги на встановлених Оператором/Провайдером умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом у Персональному кабінеті, та/або початок фактичного користування Абонентом Послугою/Послугами.

2.6. Надання Послуг розпочинається у разі укладення Договору, їх оплати Абонентом та з моменту фактичного початку користування Абонентом Послугами.

2.7. Послуги за даним Договором надаються Абоненту за умови їх передплати.

2.8. Оператор/Провайдер надає Послуги за даним Договором Абонентам - фізичним особам для індивідуального користування за Місцем надання Послуги.

2.9. Договір може бути переоформлений на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири за письмовою заявою Зареєстрованого Абонента.

2.10. Абонент за бажанням може отримати копію Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг від Оператора/Провайдера, звернувшись особисто до Абонентського відділу.

2.11. У разі, якщо чинним законодавством України встановлено норми, що суперечать умовам цього Договору, то перевага надається відповідним нормам чинного законодавства України.

### 3. Організаційні та технічні умови надання Послуг

- 3.1. Перелік та умови надання Послуг встановлюються Оператором/Провайдером самостійно. Оператор/Провайдер вправі в односторонньому порядку змінити умови надання та тарифи на Послуги, повідомивши про це Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, опублікувавши оголошення в ЗМІ, письмово, засобами електронної пошти, у Персональному кабінеті Абонента та оприлюднивши зміни на Сайті Оператора/Провайдера [www.trkgok.pl.ua](http://www.trkgok.pl.ua), не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності таких змін.
- 3.2. Оператор/Провайдер забезпечує роботу телекомунікаційних мереж та доступ Абонентів до них цілодобово сім днів на тиждень.
- 3.3. Повний перелік Послуг, надання яких можливо в рамках цього договору, їх характеристика (параметри) та вартість визначені в Персональному кабінеті та/або на сайті Оператора/Провайдера.
- 3.4. Відповідно до умов Договору Оператор/Провайдер забезпечує Абоненту мінімальну швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету на рівні 64 Кбіт/с. На веб-сайті Оператора/Провайдера, у Додатках до Договору, рекламних та інформаційних матеріалах, тощо вказується максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету.
- 3.5. Для підключення до Послуги необхідна наявність усіх наведених нижче Технічних умов:
- 3.5.1. місце надання Послуги має знаходитися в межах покриття Телекомунікаційної Мережі;
- 3.5.2. для доступу до Телекомунікаційної Мережі Абонент повинен мати Абонентську проводку, що відповідає вимогам Оператора/Провайдера;
- 3.5.3. для отримання Послуги доступу до Інтернету Абонент повинен мати обладнання (комп'ютер, роутер тощо) з мережевою картою Ethernet IEEE 802.3 і унікальною мережною (MAC) адресою, що працює під керуванням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP-адреси за протоколом DHCP. Відповідальність Оператора/Провайдера поширюється лише до Місця надання Послуги.
- 3.5.4. для отримання Послуги з доступу до пакетів телепрограм Абонент повинен мати телевізійний приймач або інше стандартне обладнання.
- 3.6. За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги у зазначених Абонентом місцях, Оператор/Провайдер інформує Абонента про необхідні оперативні-технічні заходи, які можуть бути здійснені Оператором/Провайдером або Абонентом для їх створення.
- 3.7. Оператор/Провайдер зобов'язаний розпочати надання Послуг протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту отримання заяви про надання Послуг. Послуги, надання яких пов'язане з роботами, які виконуються третіми особами, надаються у відповідності зі строками, визначеними цими особами. Надання Абоненту Послуг за цим Договором може бути відкладене до виконання Оператором/Провайдером необхідних робіт з модернізації власної телекомунікаційної мережі (її ділянки) або до виконання Абонентом всіх необхідних Технічних умов.
- 3.8. Початок користування Послугою є згодою Абонента з прийняттям виконаних Інсталяційних робіт.
- 3.9. Підключення до Послуги здійснюється у присутності Абонента.
- 3.10. Оператор/Провайдер має право відмовити Абоненту в наданні Послуг у таких випадках:
- 3.10.1. відсутність технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі Оператора/Провайдера в зазначених Абонентом місцях;
- 3.10.2. заборгованість Абонента перед Оператором/Провайдером за надані Послуги, що належним чином підтверджено документально;
- 3.10.3. невідповідність кінцевого обладнання Абонента встановленим вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;
- 3.11. У разі відмови в укладенні Договору Оператор/Провайдер повідомляє про це Абонента із зазначенням причин відмови, зокрема в усній формі під час замовлення Послуги, в письмовій формі на письмове звернення Абонента протягом не більш як 10 (десяти) календарних днів.
- 3.12. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги є гривня. Зазначений облік здійснюється Автоматизованою системою розрахунків. Абонент погоджується, що до такої Автоматизованої системи розрахунків будуть включені відомості про Абонента, які буде надано ним Оператору при

укладенні та виконанні Договору.

3.13. Автоматизована Система Розрахунків є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг. Абонент погоджується, що під час вирішення спірних питань дані Автоматизованої Системи Розрахунків Оператора/Провайдера матимуть перевагу над іншими даними.

3.14. В Персональному кабінеті Абонента відображаються обсяги наданих Оператором/Провайдером Послуг.

3.15. Припинення надання, скорочення переліку Послуг, а також відключення кінцевого обладнання Абонента від телекомунікаційної мережі Оператора/Провайдера, у випадках, передбачених законодавством, здійснюється Оператором/Провайдером у разі припинення відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох Послуг, замовлених Абонентом.

3.16. Надання Послуг може бути скорочене або припинене Оператором/Провайдером у наступних випадках:

3.16.1. за власним бажанням Абонента за заявою, поданою через Персональний кабінет або особисто в Абонентському відділі, на строк зазначений у заяві. При цьому строк може змінюватися за окремою заявою Абонента;

3.16.2. у разі порушення Абонентом встановлених цим Договором обмежень при користуванні Послугами або порушення вимог законодавства України. Надання послуг у такому випадку обмежуються або припиняються на період до усунення Абонентом виявлених Оператором порушень;

3.16.3. у разі відсутності коштів на Особовому рахунку, Оператор залишає можливість поповнення рахунку Абоненту протягом трьох місяців. Надання Послуг у такому випадку тимчасово обмежується до моменту поповнення Абонентом свого Особового рахунку.

3.16.4. у разі виконання Оператором/Провайдером ремонтних, профілактичних, планових або інших робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної Мережі на період проведення відповідних робіт;

3.16.5. при відсутності технічної можливості продовження надання Послуг, зокрема у випадку непереборної сили або істотної зміни обставин до моменту припинення дії таких обставин;

3.16.6. виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, а також у інших випадках, передбачених законодавством до моменту припинення дії таких обставин;

3.16.7. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж або технічних засобів телекомунікацій Оператора/Провайдера до моменту усунення Абонентом виявлених Оператором/Провайдером порушень;

3.16.8. встановлення факту розсилання Абонентом спаму. Надання Послуг у такому випадку обмежуються або припиняються на період до усунення Абонентом виявлених Оператором/Провайдером порушень;

3.16.9. за рішенням суду до його скасування;

3.16.10. у разі порушення вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого Обладнання до моменту усунення Абонентом виявлених Оператором/Провайдером порушень.

3.17. У разі, якщо скорочення переліку Послуг викликане закінченням коштів на Особистому рахунку Абонента, Оператор/Провайдер протягом однієї години після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг відновлює надання послуг, а у разі відсутності можливості (за необхідності повторного підключення Абонентської лінії) в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості.

3.18. Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може особисто повідомити Оператору/Провайдеру про проведену оплату, зазначивши дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

3.19. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Абонентська плата нараховується в повному обсязі. У разі скорочення переліку Послуг у випадках, передбачених підпунктами 3.16.4. - 3.16.6. пункту 3.16., Абонентська плата не нараховується.

3.20. Оператор має право обмежити доступ до тих чи інших спеціальних джерел інформації, якщо вільне користування такими джерелами інформації буде виключати можливість забезпечення з боку Оператора/Провайдера безпеки телекомунікаційної Мережі, через яку надаються Послуги

Абоненту.

3.21. Оператор/Провайдер усуває пошкодження Телекомунікаційної Мережі та відновлює доступ до Послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в Контрольні терміни та з урахуванням технічних можливостей Оператора/Провайдера.

3.22. Оператор/Провайдер інформує Абонентів на Інтернет-сайті та в Абонентському відділі про:

- зміну умов надання Послуг, впровадження нових Послуг та нових тарифів на Послуги, заміну одного Тарифного плану на інший (не пізніше ніж за 7 робочих днів до початку застосування змін);
- виконання планових ремонтних, капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за 10 робочих днів до початку їх виконання), що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;
- скорочення переліку Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби;
- припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства не пізніше ніж за 3 (три) місяці.

3.23. Оператор/Провайдер приймає Абонентів з питань розгляду заяв та скарг, умов надання Послуг, зміни тарифів на послуги, перерв у роботі телекомунікаційних мереж в Абонентському відділі, за адресою:

м. Горішні Плавні, проспект Героїв Дніпра, 54, тел. +38 5348 44509, +38 0675454898, (час роботи – з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 17:00);

електронна адреса - [abonotdel@trkgok.pl.ua](mailto:abonotdel@trkgok.pl.ua)

## 4. Права та обов'язки Сторін

### 4.1. Оператор/Провайдер має право:

4.1.1. Встановлювати тарифи на Послуги.

4.1.2. Визначати та змінювати перелік Послуг, здійснювати заміну одного Тарифного плану на інший.

4.1.3. Скорочувати перелік Послуг або припиняти їх надання відповідно до Законів України «Про телекомунікації» та «Про телебачення і радіомовлення», Правил та цього Договору.

4.1.4. Визначати рівень заборгованості Абонента з оплати Послуг та/або суму ліміту для надання Послуг на умовах наступної оплати, у разі перевищення якої скорочується перелік Послуг чи припиняється їх надання.

4.1.5. Визначати порядок оплати і форми розрахунків за Послуги (на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати).

4.1.6. Вносити зміни до переліку та умов Послуг і Договору шляхом публікації змін на Сайті Оператора/Провайдера і розміщувати відповідне повідомлення про здійснені зміни у переліку та умовах Послуг і Договорі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

4.1.7. Встановлювати обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою, додаткові умови підключення, умови акцій, умови користування Послугами тощо.

4.1.8. Змінювати параметри маршрутизації без згоди Абонента, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.

4.1.9. Не підключати та/або відключати підключене до телекомунікаційної мережі Кінцеве Обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також у інших випадках, визначених законодавством.

4.1.10. Вимагати відшкодування збитків, які виникли в зв'язку з використанням Абонентом несертифікованого обладнання або неліцензійного програмного забезпечення.

4.1.11. У беззаперечному порядку списувати та переміщувати грошові кошти, які були помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента.

4.1.12. Оператор/Провайдер має право в будь-який час призупинити надання Послуги Абоненту в частині своїх прав та обов'язків, або розірвати з ним Договір в односторонньому порядку, згідно

умов Договору.

4.1.13. Відклучати, на підставі рішення суду, Кінцеве Обладнання Абонента, якщо воно використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки.

4.1.14. Припиняти надання телекомунікаційних Послуг у разі, якщо Абонент не погасив заборгованість.

4.1.15. Нараховувати пеню в порядку, встановленому законодавством.

4.1.16. З метою визначення обставин прецедентів, а саме ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величини заподіяного збитку та інших обставин, Оператор/Провайдер може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Послуги Абоненту Оператор/Провайдер приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення вказаних дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

4.1.17. Використовувати та обробляти інформацію про Абонента та надані йому Послуги, в тому числі про обсяги отриманих Послуг, їх тривалість, вартість, зміст, маршрути передавання тощо, а також передавати таку інформацію третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України без додаткового письмового погодження з Абонентом з метою виявлення порушень у сфері телекомунікацій.

4.1.18. Здійснювати аудіо-, фото-, відеозйомку, а також записувати телефонні розмови між Оператором/Провайдером і Абонентом при зверненнях Абонента до Оператора/Провайдера з метою виконання Договору, пред'явлення претензій чи отримання інформації про Послуги без попереднього повідомлення про це Абонента, а також на власний розсуд використовувати такі записи.

4.1.19. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором.

4.1.20. Припинити діяльність з надання Послуг відповідно до законодавства.

Оператор/Провайдер має інші права, передбачені законодавством.

## **4.2. Обов'язки Оператора/Провайдера:**

4.2.1. Проводити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, а у визначених чинним законодавством випадках.

4.2.2. До укладення Договору та під час надання Послуг безоплатно надати Абоненту для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг, необхідну для укладення Договору, а також про надання та отримання Послуг відповідно до цього Договору, та інших нормативно-правових актів законодавства.

4.2.3. Надавати вичерпну інформацію про тарифи на Послуги та забезпечувати правильність їх застосування під час тарифікації та розрахунку платежів за надані Послуги.

4.2.4. Оприлюднювати тарифи на Послуги, що встановлюються Оператором/Провайдером, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення.

4.2.5. Надавати Абоненту Послуги цілодобово сім днів на тиждень за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, Договору, умов надання Послуг з додержанням вимог цього Договору та інших актів законодавства.

4.2.6. Забезпечувати швидкість передавання та приймання даних, визначену діючими Тарифними планами.

4.2.7. Приймати від фізичних осіб заяви про надання Послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви за наявності технічної можливості, надавати відповіді у строки, передбачені законодавством.

4.2.8. Своєчасно надавати Абоненту необхідну та достовірну інформацію про нові та існуючі Послуги, порядок їх надання та вартість шляхом розміщення цієї інформації на Сайті Оператора/Провайдера, на вимогу Абонента - інформацію про ліцензії Оператора/Провайдера.

4.2.9. Надати Абоненту копію Договору у разі, якщо Абонент бажає її отримати.

4.2.10. Здійснювати на вимогу Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів повернення невикористаних з Особового Рахунка Абонента коштів, у разі відмови від передплачених Послуг та/або припинення дії Договору.

4.2.11. Вживати відповідно до законодавства заходи із забезпечення таємниці Послуги, яку Абонент



отримав чи замовляв, іншої інформації, що передається Телекомунікаційними Мережами, а також із захисту відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, надані чи замовлені ним Послуги, іншої інформації з обмеженим доступом.

4.2.12. Не розповсюджувати спам.

4.2.13. Попереджати Абонентів про скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого Обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та Договором.

4.2.14. Усувати пошкодження Телекомунікаційної Мережі та відновлювати доступ до Послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в Контрольні терміни та з урахуванням технічних можливостей Оператора/Провайдера.

4.2.15. Надавати Послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направляти за викликом Абонента для підключення та/або усунення пошкоджень Кінцевого Обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг, своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та пред'являти його Абоненту.

4.2.16. Надавати Абоненту безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання Послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб.

4.2.17. Вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до Телекомунікаційних Мереж, технічних засобів Оператора/Провайдера та інформації, що передається ними.

4.2.18. Інформувати Абонента про якість Послуг, що надаються відповідно до законодавства.

4.2.19. Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання Послуг, на які не нараховується щомісячна абонентська плата і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж.

4.2.20. Скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми (за наявності технічної можливості), крім послуг, які надані абоненту на певний період згідно з умовами тарифного плану.

4.2.21. Здійснювати розрахунок Тарифних Планів, виходячи із собівартості Послуг з урахуванням отримання прибутку.

4.2.22. Забезпечувати за письмовим зверненням Абонента скорочення переліку до певних Послуг.

4.2.23. Здійснювати на підставі письмової заяви Абонента перерахування Абонентської плати, яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційної мережі Оператора/Провайдера, якщо пошкодження не усунуто у Контрольні терміни.

4.2.24. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання.

4.2.25. Інформувати Абонента про перелік рекомендованого (сертифікованого) обладнання на запит Абонента.

4.2.26. За ненадання або неналежне надання Послуг Оператор/Провайдер несе перед Абонентом відповідальність відповідно до законодавства та Договору.

### **4.3. Абонент має право:**

4.3.1. На державний захист своїх прав.

4.3.2. На вільний доступ до Послуг.

4.3.3. На безпеку Послуг.

4.3.4. Обирати вид та кількість Послуг.

4.3.5. Безоплатно отримувати від Оператора/Провайдера вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість і порядок замовлення та отримання Послуг та консультаційну допомогу Оператора/Провайдера з питань технічної підтримки, звернувшись особисто до Абонентського відділу або за телефоном +38 (05348) 44509; +38 0683184100; +38 0673002752. Обсяг консультацій з питань технічної підтримки обмежується питаннями, пов'язаними з налагодженням стандартного програмного забезпечення, необхідного для користування обраними Абонентом Послугами.

4.3.6. Своєчасно одержувати замовлені Послуги встановленої якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій.

4.3.7. Отримувати від Оператора/Провайдера відомості щодо наданих Послуг, інформацію про зміну умов надання Послуги і тарифів на її надання.

4.3.8. Призупиняти доступ до окремих видів Послуг на підставі письмової заяви Абонента або через

Персональний Кабінет, сплативши відповідну плату, що встановлена Оператором/Провайдером.

4.3.9. Отримувати від Оператора/Провайдера невикористану частку коштів у разі відмови від передплачених Послуг у випадках і порядку, визначених цим Договором.

4.3.10. Відмовитись від подальшого отримання Послуг та достроково розірвати Договір.

4.3.11. Оскаржувати неправомірні дії Оператора/Провайдера шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів.

4.3.12. Припиняти отримання Послуг, які вони не замовляли, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, спаму.

4.3.13. Відмовлятись від оплати Послуги, яку вони не замовляли.

4.3.14. Обирати тариф, Тарифний план/Пакет програм, встановлений Оператором/Провайдером.

4.3.15. Отримувати відомості щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги.

4.3.16. На захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством.

4.3.17. Вимагати коригування абонентської плати за весь час пошкодження Телекомунікаційних Мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у разі порушення Оператором/Провайдером Контрольних термінів усунення пошкодження і виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Оператором/Провайдером відповідної заяви (усної чи письмової).

4.3.18. Змінювати перелік Послуг (пакетів послуг), замовляти Додаткові послуги, а також скорочувати перелік або припиняти надання Послуг у порядку, встановленому Договором.

4.3.19. Змінювати пароль на доступ до телекомунікаційної мережі та Тарифний план/Пакет програм (якщо така можливість не заборонена умовами цього Тарифного плану/Пакетом програм) через Персональний кабінет або шляхом звернення до Абонентського відділу.

4.3.20. На вільний вибір обмеження на отримання Послуг у разі закінчення коштів на особовому рахунку Абонента або досягнення визначеної Договором суми шляхом скорочення переліку Послуг Оператором/Провайдером.

4.3.21. На безоплатне вилучення (повністю або частково) відомостей про Абонента з баз даних Оператора/Провайдера.

4.3.22. Переформити Договір відповідно до порядку, встановленого законодавством України. Абоненти мають інші права, визначені законодавством та Договором.

#### **4.4. Обов'язки Абонента:**

4.4.1. До моменту укладення Договору уважно ознайомитися із змістом цього Договору та Правилами надання і отримання телекомунікаційних Послуг, які розміщені на сайті Оператора/Провайдера.

4.4.2. Надавати Оператору/Провайдеру достовірну інформацію, необхідну для укладення Договору.

4.4.3. Виконувати умови Договору та Правил, і своєчасно оплачувати отримані Послуги.

4.4.4. Регулярно (не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів) перевіряти наявність повідомлень на Сайті Оператора/Провайдера та Персональному кабінеті. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями від Оператора/Провайдера на Сайті Оператора/Провайдера.

4.4.5. Здійснити налагодження Кінцевого Обладнання, за допомогою якого буде отримувати Послуги, у відповідності до рекомендацій Оператора/Провайдера.

4.4.6. Не використовувати Кінцеве Обладнання та Послуги для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

4.4.7. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг іншим Абонентам.

4.4.8. Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого Обладнання та Абонентських ліній для надання Послуг та не передавати Послуги, що надаються у відповідності до цього Договору третім особам чи організаціям, без попереднього письмового погодження з Оператором/Провайдером.

4.4.9. Не виконувати модернізацію та/або програмування Кінцевого Обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг або на функціонування мережевого обладнання

Оператора/Провайдера.

4.4.10. Не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж абонентів.

4.4.11. Не розповсюджувати через мережу Інтернет інформацію, яка суперечить вимогам чинного законодавства України або принижує людську гідність, пропагує насильство, расову, національну та релігійну ворожнечу, матеріали, що стосуються шахрайських цілей чи порнографії.

4.4.12. Не використовувати ідентифікаційні дані третіх осіб, якщо ці особи не уповноважили Абонента на такі дії.

4.4.13. Утримувати Абонентську проводку і Кінцеве Обладнання в межах свого приміщення у справному стані.

4.4.14. Повідомляти на запит Оператора/Провайдера тип Кінцевого Обладнання, що використовується для отримання Послуг.

4.4.15. Не фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, які використовуються в інших мережевих протоколах, мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого Обладнання.

4.4.16. Не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам.

4.4.17. Під час отримання Послуг від Оператора/Провайдера користуватися виключно ліцензійним програмним забезпеченням та сертифікованим в Україні мережевим обладнанням, що відповідає встановленим вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, та дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування Кінцевим Обладнанням.

4.4.18. Надати місце для розміщення обладнання і кабелю, які використовуються для надання Послуг.

Забезпечити доступ для проведення у будівлі Абонента технічного огляду та ремонту обладнання, яке використовується для надання Послуг, в місцях загального користування і технологічних приміщеннях своєї будівлі. За необхідністю дозволити та забезпечити використання Оператором/Провайдером технологічних шахт, підвалів, технічних поверхів, дахів та ін. для проведення телекомунікаційної мережі. Також узгодити виконання Інсталяційних робіт з власниками приміщення.

4.4.19. Невідкладно повідомляти Оператора/Провайдера про відсутність Послуг чи неналежну їх якість.

4.4.20. Сплатити заборгованість, існуючу на момент припинення надання Послуги та розірвання даного Договору.

4.4.21. Інформувати Оператора/Провайдера про зміну місця надання Послуги, прізвища та інших реквізитів/даних, вказаних у Договорі, у максимально короткий строк, але не більше ніж у місячний строк з дати настання таких змін.

4.4.23. Абонент надає згоду Оператору/Провайдеру на обробку та використання будь-яких своїх Персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

4.4.24. Забезпечувати конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, захист аутентифікаційних даних від третіх осіб, зловмисників, хакерів тощо.

4.4.25. Виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

4.4.26. За порушення вимог законодавства щодо порядку отримання Послуг Абонент несе відповідальність згідно із законодавством. Несанкціоноване втручання в роботу комп'ютерних мереж, мереж електрозв'язку та комп'ютерних систем, розповсюдження та використання в мережі шкідливого програмного забезпечення тягне за собою кримінальну відповідальність згідно Кримінального кодексу України.

## **5. Тарифи на Послуги та порядок розрахунків за надані Послуги**

5.1. Тарифи на Послуги встановлюються Оператором/Провайдером самостійно.

Оператор/Провайдер вправі в односторонньому порядку змінити Тарифи, повідомивши Абонента про зміну Тарифів на Послуги, що йому надаються, оприлюднивши зміни в ЗМІ та на Сайті Оператора/Провайдера не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності таких змін.

5.2. У разі незгоди з будь-якою зміною Тарифів, Абонент повинен негайно припинити користуватися Послугами, що є предметом даного Договору. Відсутність відмови від даного

Договору, у вигляді письмової заяви протягом 7 (семи) календарних днів з дати оприлюднення Оператором/Провайдером інформації про внесення змін до Тарифів, розглядається як згода Абонента зі зміною Тарифів на Послуги Оператора/Провайдера.

5.3. Оператор має право формувати Тарифні плани/Пакети програм і Додаткові послуги, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани/Пакети програм, Додаткові послуги та різні умови отримання Послуг.

5.4. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, та вартість Послуг Оператора/Провайдера визначається згідно з діючими на момент отримання Послуг Тарифними планами/Пакетами програм.

5.5. Тарифні плани/Пакети програм можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифним планом/Пакетом програм є такий, у якому Оператор/Провайдер прямо вказав його мінімальний або граничний строк дії. Усі інші Тарифні плани/Пакети програм є безстроковими.

5.6. Тарифні плани/Пакети програм можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану/Пакету програм на інший, про що вказується в умовах Тарифних планів/Пакетів програм. Вартість зміни одного Тарифного плану/Пакету програм на інший оплачується за тарифами (цінами), встановленими Оператором/Провайдером.

5.7. Абонент може змінити свій Тарифний план/Пакет програм в поточному календарному місяці лише один раз самостійно в Персональному кабінеті або, звернувшись особисто до Абонентського відділу Оператора/Провайдера, з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу. Новий Тарифний план активується з першого числа наступного календарного місяця.

5.8. Абонент здійснює оплату Послуг в пунктах прийому платежів, ознайомитися з адресами пунктів прийому платежів за послуги Оператора/Провайдера можна в Абонентському відділі та на сайті Оператора/Провайдера [www.trkgok.pl.ua](http://www.trkgok.pl.ua)

5.9. Послуги Абоненту надаються на умовах попередньої оплати. Абонент вносить оплату до моменту закінчення коштів на Особовому Рахунку. З метою безперервного користування Послугами, Абонент має право вносити на Особовий Рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж визначений Тарифним планом/Пакетом програм.

5.10. Оплата Послуг здійснюється в національній валюті.

5.11. Стягнення з Абонента оплати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового Рахунку Абонента.

5.12. Коли залишок коштів на Особовому Рахунку Абонента стає менше нуля, доступ до Телекомунікаційної Мережі блокується до поповнення рахунку. Абонент зобов'язаний контролювати стан свого Особовому Рахунку та не допускати виникнення від'ємного Сальдо, своєчасно оплачувати Послуги.

5.13. Оператор/Провайдер не може вимагати попереднього внесення Абонентської плати за Послуги більш як за один розрахунковий період. Розрахунковим періодом є поточний календарний місяць та / або розрахунковий період.

5.14. У разі закінчення строку дії Договору або його розірвання Абонент повинен здійснити розрахунок за отримані Послуги, а Оператор/Провайдер - повернути Абоненту невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 (тридцять) календарних днів з моменту письмового звернення Абонента.

5.15. З метою повернення коштів Абонент повинен написати заяву на повернення коштів. Повернення коштів Абоненту внаслідок ненадання Послуг, надання Послуг неналежної якості, відмови від попередньо оплачених Послуг, які він не отримав, надання Послуг, які Абонент не замовляв, а також у інших спірних випадках здійснюється Оператором/Провайдером після розгляду такої заяви Абонента. У разі згоди Оператора, повернення коштів Абоненту здійснюється протягом 30 (тридцяти) календарних днів. У разі незгоди Оператора повернути кошти, спір про повернення коштів може бути вирішено у судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

5.16. Бонуси, бали тощо, які нараховані Оператором/Провайдером за умовами акцій, поверненню не підлягають.

5.17. Під час здійснення розрахунків Оператор/Провайдер не має права:

5.17.1. стягувати із Абонента окрему плату за роботи і Послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості Послуг, а також з усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, що виникло не з вини Абонента;

- 5.17.2. стягувати плату за послугу, яку Абонент не замовляв;
- 5.17.3. перетворювати внесені на особовий рахунок Абонента кошти в бонуси, бали тощо.

## **6. Відповідальність сторін**

### **6.1. Відповідальність Оператора/Провайдера:**

- 6.1.1. Оператор/Провайдер несе відповідальність відповідно до пункту 40 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.:
  - 6.1.1.1. Відповідальність Оператора/Провайдера за надання Послуги Абоненту обмежується точкою підключення Абонентської проводки до Телекомунікаційної Мережі. Усі інші пристрої (Абонентська проводка, персональний комп'ютер, телеприймач, маршрутизатор, модем і т. п.) не входять до сфери відповідальності Оператора/Провайдера. Оператор/Провайдер не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, телеприймача, модема, тощо).
  - 6.1.2. Оскільки мережа Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, то Оператор не несе відповідальність:
    - 6.1.2.1. за нормальне функціонування та досяжність окремих сегментів мережі Інтернет;
    - 6.1.2.2. за якість каналів зв'язку, що знаходяться поза зоною його контролю;
    - 6.1.2.3. за розміщення Абонентом забороненої інформації;
    - 6.1.2.4. за введення Абонентом в дію через підключений канал Послуг програм, які можуть призвести до виходу з ладу обладнання мережі Інтернет;
    - 6.1.2.5. за надіслання Абонентом іншим користувачам Послуг небажаної реклами;
    - 6.1.2.6. за спроби Абонента отримати незаконний доступ до інформаційних ресурсів третіх осіб;
    - 6.1.2.7. за захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері Абонента (антивірусний захист тощо);
    - 6.1.2.8. за зміст інформації, що передається Телекомунікаційними Мережами, технічними засобами телекомунікацій, та спроби несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента.
  - 6.1.3. Оператор/Провайдер не несе відповідальності перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:
    - 6.1.3.1. використання Абонентом Кінцевого Обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Оператора/Провайдера, або порушення вимог інструкції виробника з використання Кінцевого Обладнання;
    - 6.1.3.2. несанкціонованого втручання у роботу Телекомунікаційних Мереж, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд;
    - 6.1.3.3. пошкодження Абонентського вводу, лінії або обладнання Абонента;
    - 6.1.3.4. дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо);
    - 6.1.3.5. за жодних обставин Оператор/Провайдер не несе відповідальності за пряму чи непряму шкоду, завдану Абоненту в результаті користування чи не користування Послугами та понесеними в результаті помилок, перерв у роботі, видалення файлів, зміна функцій, дефектів, затримок у роботі при передачі даних, та інше, з причин, що не залежать від Оператора/Провайдера;
    - 6.1.3.7. вини Абонента в інших випадках, встановлених законодавством.
  - 6.1.4. Під час укладення Договору (внесення змін до нього) Оператору/Провайдеру забороняється:
    - 6.1.4.1. вимагати надання Абонентом відомостей, не передбачених законодавством, для укладення Договору та надання Послуг;
    - 6.1.4.2. визначати такий порядок надання Послуг, який може призвести до обмеження чи погіршення прав Абонента або створення нерівних умов для Сторін Договору;
    - 6.1.4.3. встановлювати значення показників якості Послуг гірші, ніж ті, що визначені нормативно-правовими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.
  - 6.1.5. У разі не усунення пошкодження Телекомунікаційної Мережі у Контрольні терміни, яке унеможливило доступ Абонента до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви абонентська плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад 5 (п'ять) діб – Оператор/Провайдер несе відповідальність згідно із законом України «Про телекомунікації».
  - 6.1.6. Оператор/Провайдер не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами чи

серверами, які тимчасово недосяжні через мережу Інтернет.

6.1.7. Оператор/Провайдер не контролює доступний через телекомунікаційну мережу інформаційний об'єм, який може включати в себе небажану для Абонента інформацію.

6.1.8. Розмір компенсації за ненадання Послуг з вини Оператора обмежується фактичною вартістю Послуг, що надаються на підставі Договору, але не більше розміру місячної Абонентської плати, згідно Тарифного плану/Паketу програм за умовами даного Договору.

6.1.9. Оператор/Провайдер здійснює загальноприйняті обмежувальні заходи із захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів Абонентів. Оператор/Провайдер залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

6.1.10. Чинний Договір не має на меті використання наданих Абоненту Послуг в його комерційних цілях (здійснення підприємницької діяльності з боку Абонента). В разі використання Абонентом Послуг, наданих Оператором/Провайдером згідно цього Договору для підприємницької діяльності, Оператор/Провайдер за жодних обставин не несе ніякої відповідальності за результати (як позитивні, так і негативні) такої підприємницької діяльності з боку Абонента, в тому числі й упущену вигоду.

6.1.11. Оператор/Провайдер не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Логінів та паролів третіми особами у випадку недбалого зберігання Абонентом своїх Логінів та паролів, а також не відшкодовує збитки, яких зазнали Абоненти внаслідок використання інформаційних ресурсів чи неможливості їх використання.

## **6.2. Відповідальність Абонента:**

6.2.1. Абонент несе відповідальність відповідно до пункту 37 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.:

6.2.1.1. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Оператора/Провайдера телекомунікацій, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством.

6.2.1.2. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Оператора/Провайдера телекомунікацій та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Оператора/Провайдера.

6.2.2. Абонент повністю несе відповідальність за збереження свого паролю доступу до Послуг, що надаються йому Оператором згідно з цим Договором, та за збереження інших даних до Послуг, які потребують авторизації, а також несе відповідальність за дії, пов'язані із використанням цього паролю чи спеціальних (відомих виключно Абоненту) даних.

6.2.3. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням матеріалів, товарів, реклами, послуг, які були одержані ним під час користування наданими Оператором/Провайдером Послугами.

6.3. Сторони несуть відповідальність, в тому числі майнову, відповідно до чинного законодавства та Договору за неналежне виконання або невиконання умов цього Договору.

## **7. Порядок розгляду заяв, скарг, спорів та звернень абонентів**

7.1. Захист прав Абонентів здійснюється відповідно до Законів України [“Про захист прав Споживачів”](#), [“Про телекомунікації”](#), [“Про телебачення і радіомовлення”](#), інших актів законодавства та цього Договору.

7.2. В разі виникнення спору з питань, що передбачені цим Договором чи у зв'язку з ним, Сторони зобов'язуються вирішувати питання шляхом переговорів, в іншому випадку, суперечки між Сторонами буде передано на розгляд та вирішення суду в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

7.3. Абонент має право відповідно до законодавства подавати Оператору/Провайдеру звернення (заяви, скарги, пропозиції) щодо надання та отримання Послуг.

7.4. У зверненні Абонента щодо ненадання чи неналежного надання Послуг зазначаються суть проблеми, зворотня адреса, дата, час, умови, за яких Абонент намагався отримати Послугу, результат її отримання, мережевий ідентифікатор Кінцевого Обладнання тощо.

7.5. Звернення Абонентів щодо ненадання чи неналежного надання Послуг, про пошкодження Телекомунікаційних Мереж Оператора/Провайдера, технічних засобів телекомунікацій Оператора/Провайдера приймаються і реєструються Абонентським відділом за телефоном +38 (05348) 44509; +38 0675454898; та/або службою Технічної Підтримки за телефоном (05348) 44506; +38 0675301005; +380669459569.

7.6. Звернення Абонентів про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг, приймаються письмово в Абонентському відділі.

7.7. Оператор/Провайдер зобов'язаний розглянути письмове звернення Абонента та надати Абоненту, письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду даного звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян» .

7.8. В разі потреби у замовленні інших Послуг Оператора/Провайдера, порядок замовлення яких не передбачений у Персональному кабінеті, Абонент повинен зробити відповідну письмову заяву безпосередньо в Абонентському відділі. Письмові заяви Абонента приймаються Оператором/Провайдером лише за наявності паспорта громадянина України або документа, що посвідчує особу Абонента.

7.9. Претензії Абонента щодо якості наданих Послуг розглядаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

7.10. Претензії Абонента щодо взаємних розрахунків розглядаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.11. Відсутність технічної можливості у Оператора/Провайдера для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Оператору/Провайдеру будь-яких претензій та позовів.

7.12. Згідно з чинним законодавством України Абонент може звертатись до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22) та/або Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення (01601, Київ, вул. Прорізна, 2).

## **8. Строк дії Договору, внесення змін та припинення його дії**

8.1. Договір набуває чинності з дати його укладення і забезпечення Абонентом технічної можливості щодо надання Послуг та є безстроковим.

8.2. Оператор/Провайдер має право самостійно установлювати та змінювати умови цього Договору та вартість Послуг (в тому числі за зміну одного Тарифного плану/Паketу програм на інший, вартість додаткових консультаційних та технічних Послуг тощо), повідомляючи про це Абонента шляхом розміщення цієї інформації в ЗМІ, на Сайті Оператора/Провайдера або Персональному кабінеті не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

8.3. Повідомлення Оператора/Провайдера, що розміщуються на Сайті Оператора/Провайдера або Персональному кабінеті, будь-якого змісту вважаються оформленими належним чином і не потребують додаткового підтвердження щодо надіслання чи отримання Абонентом.

8.4. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Договору змінами.

8.5. Абонент має право припинити дію цього Договору за власним бажанням, звернувшись до Абонентського відділу та подавши Оператору/Провайдеру відповідну письмову заяву про розірвання Договору не пізніше ніж за 7 (тридцять) календарних днів до планованої дати відключення від Послуг, за умови відсутності заборгованості Абонента перед Оператором/Провайдером (баланс Особового рахунка Абонента - не негативний).

8.6. Оператор/Провайдер має право в будь-який час в односторонньому порядку припинити дію цього Договору при виявленні порушення умов Договору з боку Абонента у разі:

8.6.1. пошкодження базового обладнання/програмного забезпечення Оператора/Провайдера або завдання шкоди користувачам телекомунікаційної мережі;

8.6.2. здійснення протиправних дій у сфері використання телекомунікаційних мереж і мереж електрозв'язку;

8.6.3. поширення інформації, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу

Оператора/Провайдера, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;

8.6.4. навмисного завдання шкоди іншим особам або здійснення дій, спрямованих на заподіяння такого збитку;

8.6.5. якщо абонент, надання Послуг якому було обмежено внаслідок закінчення коштів на Особовому рахунку, не поповнить свій Особовий рахунок протягом 3 (трьох) місяців з моменту скорочення переліку Послуг, Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку;

8.6.6. якщо виявиться, що дані, які йому повідомив Абонент, при укладенні Договору, є неправдивими;

8.6.7. якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги;

8.6.8. якщо виявиться, що представник Абонента, що укладав Договір від імені Абонента, діяв з перевищенням повноважень, що пізніше було підтверджено Абонентом;

8.6.9. зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Абонентом вимог цього Договору в частині своїх обов'язків, або факту порушення Абонентом Норм користування мережею.

8.7. Про розірвання Договору з ініціативи Оператора/Провайдера останній повідомляє про це Абонента за будь-який час любим доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, у Персональному кабінеті Абонента, на Сайті Оператора/Провайдера тощо.

8.8. Договір припиняє свою дію внаслідок припинення діяльності з надання Послуг, анулювання, недійсності або закінчення строку дії дозвільних документів на відповідний вид діяльності у сфері телекомунікацій.

## **9. Форс-мажор**

9.1. Сторона (сторони) не несуть відповідальність одна перед іншою за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за договором, внаслідок настання та дії форс-мажорних обставин, що виникли поза бажанням та волею Сторони (сторін), які неможливо передбачити чи уникнути, в т.ч. оголошену чи фактичну війну, громадянські заворушення, епідемії, ембарго, пожежі, стихії, а також протиправні дії третіх осіб.

9.2. Свідоцтво (акт, довідка), яке має бути видане ТПП України (її регіональними відділеннями) або іншим компетентним органом, є достатньою підставою наявності, дії чи продовження дії форс-мажорних обставин. Сторона, яка не виконує своїх зобов'язань за договором в силу дії форс-мажорних обставин, повинна надати іншій стороні за договором відповідний документ (свідоцтво чи акт, довідку). В разі тривалості форс-мажорних обставин більше 2 (двох) місяців поспіль, сторона, для якої спричинилися такі обставини, має право відмовитися від цього договору, письмово попередивши (поштою, електронною поштою, факсом, телеграмою) про це іншу сторону. Дата отримання такого письмового повідомлення другою стороною за договором є датою розірвання цього договору.

## **10. Реквізити і контакти Оператора/Провайдера**

Товариство з обмеженою відповідальністю «Телерадіокомпанія «ГОК»  
39800, Полтавська обл., м. Горішні Плавні, проспект Героїв Дніпра, 54  
Код ЄДРПОУ 24564256, ІПН 245642516029, Свідоцтво ПДВ № 23522616  
тел. (05348)44500, E-mail: [office@trkgok.pl.ua](mailto:office@trkgok.pl.ua)