

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

### про надання телекомунікаційних послуг

Цей договір є офіційною пропозицією (офертою) ТОВ «СТАРГРУП» – Оператора, якого внесено до реєстру операторів/провайдерів телекомунікацій за рішенням НКРЗІ № 369 від 26.07.2012 р., Ліцензія Провайдера програмної послуги Серії НР№00217-п, дійсна до 01.09.2025 року, адресованою будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 633 Цивільного кодексу України, укласти договір про надання послуги доступу до мережі Інтернет та кабельного телебачення, який укладається шляхом надання згоди Абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника Сторонами.

#### 1. Терміни та визначення.

- 1.1. **Договір** – типова угода про надання доступу до мережі Інтернет та кабельного телебачення, укладена між Оператором і Абонентом на умовах публічної оферти в момент акцепту Абонентом її умов (далі по тексту – Договір).
- 1.2. **Акцепт** – повне й беззастережне прийняття Абонентом умов Публічної оферти шляхом заповнення та підписання Заяви – замовлення про приєднання до Договору, наданої при підключенні Абонента до мережі Оператора, Акцептом також визнається факт сплати грошової суми Абонентом за Послугу.
- 1.3. **Абонент** – фізична особа, яка уклала з Оператором Договір на умовах, що викладені в публічній оферті.
- 1.4. **Послуга** – забезпечення Оператором отримання замовленої Абонентом послуги надання доступу до мережі Інтернет та кабельного телебачення з використанням мережі Оператора (далі по тексту – Послуга), за умови наявності Технічної можливості одержання Послуги
- 1.5. **Додаткова Послуга** – забезпечення Оператором технічної можливості зміни Абонентом додаткових характеристик замовлених Послуг (далі по тексту – Додаткова Послуга).
- 1.6. **Мережа Оператора** - сукупність обладнання, майна і споруд зв'язку Оператора, технологічно об'єднаних для забезпечення надання Абонентам Послуг і Сервісів.
- 1.7. **Інтернет** – всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.
- 1.8. **Технічна можливість одержання Послуги** – знаходження Абонента в зоні дії Мережі Оператора і використання для доступу до Послуги налаштованого устаткування Абонента й програмного забезпечення.
- 1.9. **Підключення до Послуги** – комплекс дій Оператора, що полягає у прокладанні мережевого кабелю від обладнання Оператора до приміщення Абонента, надання Абоненту мережевого кабелю довжиною до 10м (на власний розсуд), для самостійного прокладання по приміщенню Абонентом, підключення до мережі Оператора шляхом надання Абоненту одного порту в обладнанні Оператора.
- 1.10. **Устаткування Абонента (обладнання)** – електронний пристрій (роутер, комп'ютер, ноутбук, тощо) із вбудованим мережевим інтерфейсом Ethernet (802.3, 100BASE-TX, 1000BASE-T) з роз'ємом RJ-45 (8P8C), або модулем розширення для встановлення Мережевої карти.
- 1.11. **Зона дії Послуги** – географічна зона телекомунікаційної мережі Оператора.
- 1.12. **Сайт Оператора** – web-сайт Оператора в мережі Інтернет, на якому знаходиться вся необхідна інформація для використання Послуги. Розміщений в мережі Інтернет за адресою: <https://looknet.kiev.ua>
- 1.13. **Особистий кабінет** – web-сторінка на сайті Оператора, що містить актуальну інформацію про Послуги, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Доступ в Особистий кабінет здійснюється за адресою: <https://my.looknet.kiev.ua>
- 1.14. **Особовий рахунок** – рахунок у білінговій системі Оператора, на якому фіксуються авансові платежі Абонента та суми коштів, що утримані (списані) з даних платежів, як оплата за надані Послуги та Сервіси.
- 1.15. **Технічна підтримка Оператора:**
  - 1.15.1. Телефон: (044) 224-82-55, (098) 6-4444-71, (066) 6-4444-70, (093) 6-4444-70
  - 1.15.2. Електронна пошта - [support@looknet.kiev.ua](mailto:support@looknet.kiev.ua)
- 1.16. **Мінімальна швидкість передачі даних** - доступна швидкість передавання даних для вхідного та вихідного трафіку, яка може становити до 10% від швидкості, що визначена Договором.
- 1.17. **Динамічна IP-адреса** - це ідентифікатор пристрою в комп'ютерній мережі Оператора, що виділяється пристрою динамічно за DHCP (протоколом динамічної конфігурації хосту).
- 1.18. **MAC-адреса** – це унікальний апаратний ідентифікатор мережевої карти Устаткування Абонента.

- 1.19. **IP-адреса** - адреса в мережі Інтернет, що має довжину 4 байти.
- 1.20. **Мережева карта** – елемент електронного пристрою, що має вбудований мережевий інтерфейс Ethernet (802.3, 100BASE-TX, 1000BASE-T) з роз'ємом RJ-45 (8P8C).
- 1.21. **Роутер (Маршрутизатор)** – мережевий пристрій, що виконує про пересилку пакетів мережевого рівня моделі OSI між різними сегментами мережі відповідно до певних правил.
- 1.22. **Аванс** – попередній грошовий внесок Абонента в рахунок наданих у майбутньому послуг Оператора.
- 1.23. **Тарифний план** – сукупність цінкових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг та Сервісів, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформація, які затверджуються Оператором самостійно, та оприлюднюються на Сайті Оператора.
- 1.24. **Скорочення переліку послуг** – зупинення надання Оператором Послуг та Сервісів на період та у випадках, передбачених цим Договором, Законом України "Про телекомунікації" та Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання абонентів. Під час скорочення надання послуг абонент залишається підключеним до Мережі оператора, має доступ до Сайту оператора та Особистого кабінету через Мережу оператора.
- 1.25. **Припинення надання послуг** – остаточне припинення Оператором, надання споживачеві однієї/кількох або всіх послуг.
- 1.26. **Приміщення Абонента** – приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій законній підставі.
- 1.27. Додаткові Послуги та Сервіси Оператора:
  - 1.27.1. **Статична зовнішня IP-адреса** – це призначена на постійній основі адреса пристрою в комп'ютерній мережі. Даний тип адреси означає, що вона не змінює своє значення протягом часу, і дана адреса завжди ідентифікує один і той же пристрій, котрому вона була призначена початково, надання Статичної IP адреси є платною послугою.
  - 1.27.2. **Додатковий Контент-Сервіс** – доступ до перегляду Контенту в онлайн-режимі через мережу Інтернет (OTT). Сервіс надається додатково до Послуги на підставі агентського договору між Оператором та Партнером та регулюється Угодою про надання Додаткового сервісу. Сервіс надається Абонентам для особистого некомерційного використання. Надання Сервісу можливе виключно за наявності підключення до мережі Інтернет та абонентського обладнання (зокрема, STB, Smart телевізор де встановлений програмний додаток) (далі по тексту – Сервіс).
- 1.28. **Контент** – аудіовізуальні твори (фільми, серіали, анімаційні твори, тощо), що зберігаються на сервері або показ яких забезпечується через сервер Партнера.
- 1.29. **Партнер (Контент-партнер)** – Юридичні особи, за допомогою та за рахунок яких здійснюється комплекс організаційних, технічних, правових заходів щодо агрегування контенту Правовласників (як лінійного так і нелінійного) з метою надання до нього доступу Абонентам.
- 1.30. **Кабельна мережа** - багатоканальна телемережа (кабельна) - телекомунікаційна мережа загального користування, призначена для передавання телерадіопрограм, а також надання інших телекомунікаційних і мультимедійних послуг, здатна забезпечити одночасну трансляцію більше ніж однієї телерадіопрограми і може інтегруватися з іншими телекомунікаційними мережами загального користування.

## 2. Предмет договору.

- 2.1. Оператор надає Абонентові послуги з цілодобового доступу до Мережі Оператора, замовлені Послуги доступу до мережі Інтернет та кабельного телебачення відповідно до Тарифного плану та Додаткові сервіси. Перелік та вартість Послуг і Сервісів наведено на сайті Оператора та/або у Особистому кабінеті Абонента.
- 2.2. Оператор має право для виконання своїх зобов'язань перед Абонентом за цим Договором залучати третіх осіб, які діють від імені Оператора на базі його ресурсів, виключно в рамках діючого законодавства України, що регулюють надання телекомунікаційних послуг Абонентам, та внесені до реєстру операторів/провайдерів НКРЗІ, залишаючись відповідальним перед Абонентом за якість наданої Послуги. Оплата Абонентом третій особі, яка була залучена Оператором в рамках цього Договору є належним виконанням обов'язку Абонента перед Оператором.

## 3. Загальні положення.

- 3.1. Ця публічна оферта адресована всім фізичним особам, що бажають скористатися Послугою і мають технічну можливість одержання Послуги.
- 3.2. Термін дії умов публічної оферти обмежений. Від дати досягнення від'ємного балансу Особового рахунку Абонента надання послуг скорочується на весь час існування такого балансу. Якщо протягом трьох місяців від дати скорочення надання Послуги Абонентом не буде відновлено позитивний баланс Особового рахунку, Оператор залишає за собою право на припинення надання Послуги та розірвання Договору в односторонньому порядку. При цьому, у випадку скорочення надання Послуги з вини

Абонента – абонентна плата продовжує нараховуватися до моменту припинення (розірвання) Договору. Наступне отримання Послуги на умовах даної публічної оферти таким Абонентом можливе лише після погашення існуючої заборгованості.

- 3.3. На протязі трьох місяців від дати скорочення надання Послуги Абоненту, Оператор залишає за собою право на фізичне відключення обладнання Абонента від мережі Оператора. В такому випадку, у разі виявлення Абонентом бажання продовжити отримання Послуги після поповнення Особового рахунку, надання Послуги буде відновлено шляхом повторного підключення до Послуги.
- 3.4. Всі зміни й доповнення до публічної оферти публікуються на Сайті оператора в порядку, визначеному пунктом 8.10. оферти.
- 3.5. Всі умови публічної оферти є обов'язковими як для Абонента, так і для Оператора. Перед початком користування Послугою Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами публічної оферти, заповнити Заяву-замовлення про приєднання до Договору та з'ясувати технічну можливість підключення для надання Послуг.

#### **4. Укладання та строк дії договору.**

- 4.1. Договір про надання Послуги, укладається шляхом Акцепту Абонентом цієї публічної оферти, що містить всі істотні умови Договору та з усіх подальших змін, відповідно до п. 4.2. Договору, а також шляхом підписання Абонентом письмової Заяви-замовлення про приєднання до Договору, при первинному підключенні до Мережі Оператора.
- 4.2. Повним і беззастережним акцептом цієї публічної оферти у відповідності до статті 642 Цивільного кодексу України є факт сплати грошової суми Абонентом, або перерахування грошової суми за Послугу з використанням інших платіжних засобів платіжних систем (платіжних карток, терміналів, онлайн-платежів та ін.) або фактичне отримання Абонентом Послуг Оператора.
- 4.3. Після з'ясування можливості підключення, Абонент має можливість здійснити акцепт цієї публічної оферти.
- 4.4. Датою акцепту дійсної публічної оферти, визначеного п. 4.2. Договору, вважається дата укладання Договору. Договір, укладений Абонентом за допомогою акцепту публічної оферти, має юридичну чинність у відповідності зі статтею 642 Цивільного кодексу України і є рівносильним Договору, підписаному сторонами.
- 4.5. У випадку, якщо здійснено акцепт публічної оферти та не з'ясовано можливість підключення, чи/або така можливість відсутня, Договір вважається не укладеним, та Оператор повертає Авансові кошти Абоненту встановленому чинним законодавством України порядку.
- 4.6. Договір діє з дати здійснення Абонентом акцепту публічної оферти в порядку, регламентованому пунктом 4.2, протягом всього часу збереження позитивного балансу на Особовому рахунку Абонента та протягом трьох місяців від дати досягнення від'ємного балансу Особового рахунку (під час скорочення надання Послуги).

#### **5. Порядок надання Послуги.**

- 5.1. До складу Послуги, відповідно до цієї публічної оферти, не входить налаштування або діагностика устаткування Абонента, а також налаштування або діагностика програмного забезпечення, встановленого на устаткуванні Абонента, подальше сервісне обслуговування та/або налаштування устаткуванні Абонента, продаж Абоненту додаткового обладнання.
- 5.2. Після здійснення акцепту цієї публічної оферти шляхом перерахування грошових коштів за Послугу, Оператор організовує, за допомогою працівників та/або підрядників Оператора, підключення Абонента до мережі Оператора для надання Послуги, протягом п'ятнадцяти робочих днів.
  - 5.2.1. Для одержання Послуги Абоненту необхідно мати обладнання з вбудованим мережевим інтерфейсом Ethernet (100BASE-TX, 1000BASE-T) з роз'ємом RJ-45 (8P8C). У випадку відсутності в обладнанні вбудованого мережевого інтерфейсу, Абоненту необхідно придбати та встановити його у власне обладнання.
  - 5.2.2. При підключенні кабель доводиться до приміщення/квартири Абонента за зазначеною Абонентом адресою у заяві-замовленні про приєднання до Договору, яку Абонент заповнює та підписує при підключенні до мережі Оператора.
  - 5.2.3. Межею Відповідальності Оператора при наданні Послуги з підключення Абонента є фізична межа приміщення/квартири Абонента за зазначеною Абонентом адресою у заяві-замовленні про приєднання до Договору, яку Абонент заповнює та підписує при підключенні до мережі Оператора.
- 5.3. Для встановлення з'єднання з мережею Інтернет Абоненту необхідно встановити зв'язок між своїм обладнанням та мережевим обладнанням Оператора. Обладнання Абонента автоматично отримує мережеві реквізити для доступу до мережі Оператора.
- 5.4. Після встановлення з'єднання Абоненту для перегляду буде доступно Сайт оператора.

- 5.5. Для одержання Послуги Абоненту необхідно зареєструвати MAC-адресу обладнання в Особистому кабінеті розміщеному на сайті Оператора, або пройти реєстрацію обладнання зателефонувавши до Технічної підтримки Оператора.
- 5.6. Налаштування програмного забезпечення й устаткування Абонента здійснюється Абонентом самостійно.

#### **6. Додатковий Контент-сервіс.**

- 6.1. Додатковий контент-сервіс надається Контент-партнерами, які залучаються Оператором на підставі агентського договору між Оператором та Партнером та регулюється Угодою про надання Додаткового сервісу.
- 6.2. Партнер має право змінювати кількість і/або перелік Контенту, що входить до Додаткового сервісу;
- 6.3. Партнер має право тимчасово припинити надання Контенту у випадку проведення профілактичних робіт, в тому числі на телекомунікаційній мережі Оператора, але не більше 24 (двадцяти чотирьох) годин на місяць;
- 6.4. Партнер має право змінювати кількість і/або перелік Контенту, що входить до Додаткового сервісу;
- 6.5. Партнер має право тимчасово припинити надання Контенту у випадку проведення профілактичних робіт, в тому числі на телекомунікаційній мережі Оператора, але не більше 24 (двадцяти чотирьох) годин на місяць;
- 6.6. Партнер має право через Оператора повністю припинити надання Сервісу у випадку втрати чинності ліцензій, дозволів та ліцензійних угод, необхідних Партнеру для забезпечення функціонування Сервісу.
- 6.7. Активація додаткового сервісу здійснюється через Особистий кабінеті Абонента.
- 6.8. Право на отримання Сервісу Абонент має за умови, якщо:
  - 6.8.1. Має доступ до мережі Інтернет;
  - 6.8.2. Подав Оператору заявку через особистий кабінет або технічну підтримку;
  - 6.8.3. Має обладнання з встановленим Програмним додатком;
  - 6.8.4. Не має заборгованості за надану Оператором основну Послугу;
  - 6.8.5. Облік споживання Сервісу Абонентом починається з дати Активації Сервісу в Особистому абінеті.
  - 6.8.6. З дати Активації Сервісу до щомісячної оплати за Послуги додається вартість Додаткового Сервісу.

#### **7. Права та Обов'язки Абонента.**

- 7.1. Абонент зобов'язується самостійно налаштувати власне обладнання для користування Послугою/Сервісом та підтримувати це налаштування таким чином, щоб його мережеві параметри були завжди динамічними (по протоколу DHCP), в т.ч. в разі підключення статичної IP адреси, яка надається мережевим обладнанням Оператора з прив'язкою до MAC адреси обладнання Абонента.
- 7.2. Абонент зобов'язується при отриманні Послуги використовувати тільки обладнання, що має документи про сертифікацію, видані в порядку, установленому чинним законодавством України.
- 7.3. Абонент зобов'язується в процесі користування Послугою/Сервісу поважати інтереси Оператора, Партнерів та інших Абонентів і не порушувати їх права.
- 7.4. Абонент зобов'язується регулярно перевіряти власне обладнання (в тому числі роутери, відеореєстратори, DVR, IP-камери, системи збереження NAS, пристрої IoT та ін.) на віруси, трояни, ботнети, злам третіми особами та самостійно усувати їх.
- 7.5. Абонент зобов'язується самостійно та регулярно перевіряти наявність змін і доповнень у порядку надання Послуги, перевіряти за допомогою Особового рахунку стан власного балансу.
- 7.6. Абонент зобов'язується своєчасно оплачувати Послугу Оператора, та Додатковий сервіс Партнера (у разі замовлення Додаткового сервісу).
- 7.7. При користуванні Послугою/Сервісом Абоненту забороняється:
  - 7.7.1. Використовувати Послугу/Сервіс в комерційних цілях, шляхом її перепродажу третім особама.
  - 7.7.2. Використовувати Послугу/Сервіс як суб'єкт господарювання з виробничою метою.
  - 7.7.3. Передавати й розміщувати в мережі Інтернет інформацію та програмне забезпечення, що містить комп'ютерні віруси або інші шкідливі компоненти.
  - 7.7.4. Використовувати Послугу для масового розсилання не запитуваних адресатами повідомлень комерційного, агітаційного та іншого характеру (спам).
  - 7.7.5. Без дозволу власника відповідних прав посилати, публікувати, передавати, відтворювати або поширювати, за допомогою Послуги, програмне забезпечення або інші матеріали, повністю, або частково захищені авторськими, або іншими правами.
  - 7.7.6. Проводити розсилання рекламних, інформаційних і інших матеріалів іншим користувачам мережі Інтернет, крім випадків, коли адресати згодні одержати ці матеріали.
  - 7.7.7. Відправляти за допомогою мережі Інтернет інформацію, розповсюдження, використання та володіння якою суперечить чинному Українському або міжнародному законодавству.

- 7.7.8. Використовувати мережу Інтернет для поширення матеріалів, що ображають людську гідність, що пропагують насильство або екстремізм, що розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, що переслідують хуліганські та/або шахрайські цілі.
- 7.7.9. Фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, використовувані в інших мережевих протоколах, а також іншу технічну інформацію при передачі даних у мережу Інтернет.
- 7.7.10. Використовувати не існуючі зворотні адреси при відправленні електронних листів за винятком випадків, коли використання якого-небудь ресурсу мережі Інтернет у явній формі дозволяє анонімність.
- 7.7.11. Здійснювати дії з метою зміни налаштування обладнання або програмного забезпечення Оператора або інші дії, які можуть викликати збої в їхній роботі.
- 7.7.12. Здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь у спробах несанкціонованого доступу до мережевого обладнання інших користувачів, мережевих атак, DDoS-атак, сканувань, підбору паролів тощо.
- 7.7.13. Встановлювати в мережі Оператора PROXY, VPN, ноди TOR та інші сервіси для ретрансляції сторонніх користувачів мережі Інтернет.
- 7.7.14. Розміщувати комерційні web-сайти та сервіси на ресурсах (IP-адресах) мережі Оператора.
- 7.7.15. Організувати публічні Wi-Fi зони для надання масового доступу до мережі Інтернет стороннім особам.
- 7.8. Абонент має право на вичерпну інформацію щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуги від Оператора, отримувати/перевіряти за допомогою Особистого кабінету стан власного балансу.
- 7.9. Абонент має право призупинити отримання послуги від Оператора та нарахування за це абонплати не більше двох разів на календарний рік, строком, який не перевищує один календарний місяць, за умови позитивного балансу рахунку Абонента.
- 7.10. Абонент має інші права передбачені чинним законодавством України.

## **8. Права та обов'язки Оператора.**

- 8.1. Оператор зобов'язується з дати укладання цього Договору надавати Абоненту Послугу/Сервіс за умови наявності на Особовому рахунку позитивного балансу.
- 8.2. Надати Абоненту динамічну IP адресу протягом всього часу надання Послуги.
- 8.3. При наявності технічної можливості, за окремим письмовим замовленням Абонента та після отримання Авансу, Оператор надає статичну IP адресу з урахуванням п. 8.1. цього Договору. Підтвердження надання статичної IP адреси є її відображення в Особистому кабінеті Абонента.
- 8.4. Передавати Інтернет-трафік Абонента до мережі Інтернет. Швидкість передачі не є гарантованою та залежить від навантаження на мережу, доступність ресурсів Інтернет тощо, але не може бути меншою, ніж мінімальна швидкість передачі даних.
- 8.5. За умови погодження Сторонами та/або у випадку, якщо це передбачено тарифним планом, який оприлюднено на сайті Оператора, Оператор надає Абоненту додаткові послуги, технічні засоби, що дозволяють Абоненту за допомогою цих технічних засобів самостійно отримувати доступ до ресурсів та можливостей всесвітньої мережі Інтернет.
- 8.6. Оператор зобов'язується надавати Абоненту в електронній формі, в режимі реального часу доступ до статистичної інформації про стан його Особового рахунку на web-сторінці Особистого кабінету Абонента.
- 8.7. Оператор зобов'язується розміщувати на власному сайті актуальну інформацію, яка необхідна Абоненту для одержання Послуги (адреси зон надання Послуги, умови надання Послуги, тарифи, перелік та склад Додаткових сервісів, інструкції, новини, у тому числі повідомлення про зміну та/або доповнення умов цієї публічної оферти, про зміну тарифів на надавану Послугу та зміни переліку доступного контенту відповіді на питання, що задаються найчастіше).
- 8.8. Оператор зобов'язується вживати загальноприйняті технічні й організаційні заходи для забезпечення конфіденційності інформації, одержуваної або відправленої Абонентом. Доступ третіх осіб до інформації, одержуваної або відправленої Абонентом, забезпечується винятково відповідно до чинного законодавства України.
- 8.9. Оператор зобов'язується забезпечувати конфіденційність облікової інформації Абонента.
- 8.10. Оператор зобов'язується забезпечити якість надання Послуги в межах мережі передачі даних Оператора відповідно до вимог чинних нормативних документів.
- 8.11. Оператор має право в односторонньому порядку вносити зміни й доповнення в будь-які пункти цієї публічної оферти, а також змінювати тарифи на надавану Послугу, змінювати за умови технічної необхідності надані Замовнику мережеві реквізити – IP-адресу, маски підмереж, шлюзи, адреси та імена серверів та мережевих сервісів, логіни та паролі, тощо, з попереднім повідомленням Абонента через Сайт оператора або електронну пошту, або SMS – повідомленням, або повідомленням через

- Особистий кабінет не менш ніж за 10 (десять) днів до дати набрання змінами чинності. Оператор і Абонент визнають юридичну чинність зазначених у цьому пункті повідомлень.
- 8.12. Оператор має право в примусовому порядку припинити надання Послуги Абоненту у випадку порушення Абонентом положень пункту 7.7. цієї публічної оферти, а також у випадку надходження від правоохоронних органів офіційних повідомлень про протиправне використання Абонентом доступу до мережі Інтернет.
- 8.13. Оператор має право з метою ремонту обладнання й ліній зв'язку, технічного обслуговування устаткування і його модернізації, включаючи зміну схем маршрутизації трафіку в глобальну мережу Інтернет, у необхідних випадках проводити планові профілактичні (з попереднім повідомленням Абонента, шляхом розміщення інформації про плановану дату, час і тривалість перерви на сайті Оператора та/або Особистому кабінету Абонента) й позапланові аварійні перерви з повним або частковим обмеженням у наданні Послуги. Проведення технічного обслуговування й ремонту за наявності можливості здійснюється Оператор у години найменшого навантаження на мережу та не може становити більше 36 годин протягом календарного місяця. Час такої перерви не вважається перервою в наданні Послуги та оплачується Абонентом.
- 8.14. У випадку виникнення аварійної недоступності Послуги, Абонент повідомляє про це представників технічної підтримки Оператора за номером телефону або за електронною адресою розміщеною на Сайті оператора. Строк поновлення доступності Послуги при виникненні аварійної недоступності складає 36 (тридцять шість) робочих годин для наземного каналу зв'язку.
- 8.15. Оператор має право відключити статичну IP адресу у випадку, якщо Абонентом не оплачуються кошти більше ніж 90 днів.
- 8.16. У разі закінчення терміну призупинення послуги, який вказаний у п.8.15. Договору, Абонент не активував обліковий запис в особистому кабінеті або не оплатив послугу, статична IP адреса відключається і Абонент у майбутньому не може скористатися цією ж IP адресою.
- 8.17. Отримання нової статичної IP адреси регулюється п.8.3. Договору.
- 8.18. Відповідно до міжнародної практики, Оператор залишає за собою право без будь-якого повідомлення Абонента вводити ту або іншу фільтрацію або блокування адресного простору й припиняти доступ Абонента до тих або інших об'єктів, інформаційних ресурсів і послуг мережі Інтернет (адрес, мереж, серверів, телеконференцій, списків розсилання й т.п.) як в Україні, так і за кордоном. Обмеження доступу вводяться у випадку, якщо практика експлуатації відповідних ресурсів порушує законодавство України, загальноприйняті норми використання мережі Інтернет. Обмеження доступу стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Абонента.
- 8.19. Оператор має право в порядку і на умовах передбачених чинним законодавством України, прослідкувати інформацію, що приймається та отримується в процесі користування Послугою й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно, за вимогами уповноважених державних органів, а також для нормального функціонування Послуги або захисту Оператора й інших Абонентів, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та чинному законодавству України.
- 8.20. Умови цього Договору передбачають можливість зміни Сторони Оператора без попереднього повідомлення абонента в розумінні ч. 1 ст. 516 Цивільного кодексу України, при цьому інші умови оферти залишаються без змін та це не вплине на якість, кількість та ціну замовлених Абонентом Послуг.
- 8.21. Надавати послуги згідно наступних значень показників якості (при проводовому з'єднанні без використання Wi-Fi):
- 8.21.1. Мінімальна гарантована швидкість: 1 Мбіт/с (мінімальна нормована швидкість)
- 8.21.2. Відсоток пакетів: <1%;
- 8.21.3. Час затримки (час передачі в один бік) для послуг Інтернет: <300 мс;

## **9. Порядок розрахунків.**

- 9.1. Доступ Абоненту до Послуги/Сервісу надається Оператором на умовах передплати до останнього числа місяця, що передує звітному місяцю, в якому надається Послуга/Сервіс, 100 %-ої абонентської плати за повний календарний місяць Послуги/Сервісу та лише при позитивному балансі Особового рахунку Абонента.
- 9.2. Абонент погоджується з тим, що Оператор своїми технічними засобами здійснює контроль стану Особового рахунку Абонента.
- 9.3. Оплата Послуги/Сервісу провадиться відповідно до діючих тарифів Оператор шляхом списання коштів з Особового рахунку Абонента. У випадку отримання Абонентом Послуги/Сервісу неповний місяць, вартість Послуги не перераховується.

- 9.4. Тарифи на Послугу/Сервіс, встановлені Оператор, включають обов'язкові податки та збори, що діють на території України.
- 9.5. Правила тарифікації визначаються Оператором самостійно.
- 9.6. Оплата Послуги/Сервісу здійснюється по тарифах, що діють на момент надання Послуги/Сервісу та зазначені на Сайті оператора. Оплата за отримання Послуги/Сервісу означає, що Абонент знає та погоджується з тарифами Оператора.

#### **10. Припинення доступу до Послуги.**

- 10.1. З моменту утворення від'ємного балансу на Особовому рахунку Абонента, доступ до Послуги/Сервісу без попереднього попередження автоматично скорочується й може бути відновлений тільки після поповнення Особового рахунку. Оператор має право надати Абоненту до 3 (трьох) діб користування Послугою/Сервісом «в кредит».
- 10.2. Оператор має право припинити доступ Абонента до Послуги/Сервісу, якщо Абонент залучений або бере участь у діях, які Оператор обґрунтовано вважає такими, що порушують правила й норми користування Послугою/Сервісом, викладені в дійсній публічній оферті, або такими що порушують вимоги чинного законодавства України.
- 10.3. При припиненні доступу до Послуги/Сервісу внаслідок порушення Абонентом правил користування Послугою/Сервісом, викладених в пунктах 7.1. - 7.7. дійсної публічної оферти, невикористаний залишок коштів на Особовому рахунку Абонента відшкодуванню або поверненню Абоненту не підлягає.
- 10.4. При припиненні доступу до Послуги/Сервісу Оператор не несе відповідальності за повідомлення або неповідомлення будь-яких третіх осіб про позбавлення Абонента доступу до Послуги/Сервісу та за можливі наслідки, що можуть виникнути в результаті такого попередження або його відсутності.
- 10.5. Кожна зі Сторін має право в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови попередження іншої Сторони за 30 календарних днів до дати такого розірвання та відсутності заборгованості за надану Послугу/Сервіс.
- 10.6. У разі використання Абонентом Послуги/Сервісу з метою публічного показу або в комерційних цілях цей Договір автоматично розривається з дати виявлення такого порушення без будь-якого повідомлення Абонента. Абонент погоджується, що у цьому випадку до нього можуть бути заявлені вимоги щодо відшкодування збитків, які він зобов'язаний задовольнити у повному обсязі, у строки що будуть зазначені додатково.

#### **11. Порядок розгляду претензій.**

- 11.1. Претензії пред'являються Абонентом у письмовому вигляді та підлягають реєстрації у встановленому Оператором порядку.
- 11.2. Вирішення претензій проводиться у встановленому законодавством порядку та строки.

#### **12. Відповідальність сторін. Форс-мажор.**

- 12.1. Сторони відповідають за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань відповідно до чинного законодавства України.
- 12.2. Оператор не несе відповідальності:
  - 12.2.1. за інформацію, поради, програмне забезпечення, самостійно отримані Абонентом через мережу Інтернет;
  - 12.2.2. за будь-які витрати або збиток, які прямо або побічно виникли в результаті самостійного одержання Абонентом інформації й послуг через мережу Інтернет;
  - 12.2.3. за збиток, що виник через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів Абонента;
  - 12.2.4. за збиток, нанесений Абоненту в результаті дії програмних продуктів, отриманих Абонентом за допомогою Послуги;
  - 12.2.5. за прямий або непрямий збиток, заподіяний Абоненту в результаті використання або неможливості використання Послуги;
  - 12.2.6. за якість Послуги - у випадках використання Абонентом несертифікованого устаткування, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Абонентом програмного забезпечення і устаткування;
  - 12.2.7. за нормальне функціонування й доступність окремих сегментів мережі Інтернет;
  - 12.2.8. за часткове або повне пошкодження кабелю чи обладнання, що знаходяться поза межею відповідальності Оператора;
  - 12.2.9. наповнення та зміст телеканалів та телепрограм.
- 12.3. Оператор не гарантує:
  - 12.3.1. можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, які тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;

- 12.3.2. абсолютну безперервність доступу до Послуги або максимальну заявлену швидкість доступу до Послуги у пікові години навантаження мережі;
- 12.3.3. установа з'єднання з мережею Інтернет на максимально можливій швидкості.
- 12.4. Планові профілактичні й позапланові аварійні перерви до 36 годин на місяць входять у склад Послуги Оператора та не призводять до зменшення абонплати.
- 12.5. Абонент повністю відповідальний за зберігання персональних і облікових даних, та несе всю відповідальність за збитки, що можуть виникнути через їхнє несанкціоноване використання.
- 12.6. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором на час дії обставин непереборної сили (форс-мажор). Під непереборною силою розуміються надзвичайні й невідворотні за даних умов обставини, що перешкоджають виконанню сторонами зобов'язань за Договором. До них належать стихійні явища (землетрус, повінь і т.п.), обставини громадського життя (воєнні дії, надзвичайний стан, великомасштабні страйки, епідемії тощо), заборонні міри уповноважених державних органів (заборона перевезень, заборона торгівлі в порядку міжнародних санкцій, валютні обмеження тощо), а також викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд. Протягом цього часу сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.
- 12.7. Абонент розуміє і погоджується, що Оператор та Партнер не несуть відповідальності та не дають жодних гарантій та/або запевнень щодо наповнення та зміст Контенту, який надається "в тому вигляді, в якому він існує" (тобто Абонент отримує послугу в обсязі та якості, що існує на момент доступу до Сервісу, з будь-якими недоліками та перевагами, які існували на момент надання послуги без жодних гарантій щодо якості та обсягів Сервісу зі сторони Оператора та Партнера).
- 12.8. Абонент розуміє і погоджується з тим, що будь-які телепрограми / телепередачі / телеканали / твори, що входять до Сервісу можуть бути видалені, замінені або переміщені, а також, що телеканали включені до Сервісу можуть проводити профілактичні та відновлювальні роботи, протягом яких доступ до таких телеканалів є обмеженим (без попередження та без погодження з Абонентом).
- 12.9. Оператор та Партнер не несуть відповідальності за відповідність Сервісу цілком або його частин очікуванням Абонента, припинення доступу Абонента до Сервісу, збереження логіна і пароля Абонента, збитки, які виникли у Абонента через технічні збої апаратного або програмного забезпечення.

### **13. Прикінцеві положення.**

- 13.1. Абонент підтверджує, що він є повнолітньою та дієздатною особою та укладаючи цей Договір він не порушує права інших осіб.
- 13.2. Оператор гарантує Абоненту, що у нього є достатньо ресурсів (в тому числі трудових) для повного і своєчасного виконання своїх договірних зобов'язань.
- 13.3. Оператор при підключенні не проводить ідентифікацію абонента, не потребує надання персональних даних розумінні Закону України «Про захист персональних даних». Абонент отримує Послуги знеособлено.
- 13.4. Якщо в результаті акцепту або виконання даного Договору, Абонент передав Оператору персональні дані у розумінні Закону України «Про захист персональних даних», то в такому випадку Сторони погодили, що Абонент, підписуючи цей Договір, одночасно надає письмову згоду Оператору здійснювати їх обробку, використання, виступати володільцем бази персональних даних, що утворилася в такий спосіб, залучати у випадку необхідності за договорами розпорядників персональних даних, а також визнає, що Абонент є повідомленим про мету обробки персональних даних Абонента, що пов'язана із забезпеченням реалізації адміністративно-правових, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку, відносин у сфері телекомунікаційних послуг, інших правовідносин, які виникають в результаті обробки персональних даних.
- 13.5. У разі непогашення заборгованості за надані Послуги/Сервіси, Абонент погоджується, що інформація про нього щодо стану розрахунків за цим Договором та Послуг/Сервісів, наданих йому за Договором, а також інші відомості, зазначені Абонентом при укладенні Договору, можуть бути передані третім особам, а також використані з метою формування реєстру боржників, доступного для вищезазначених осіб.