

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА) ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

редакція від 24.10.2025р.

Україна, м. Долина

Цей Публічний договір (оферта) про надання електронних комунікаційних послуг регламентує порядок надання електронних комунікаційних послуг **Товариство з обмеженою відповідальністю «ТЕЛЕРАДІОКОМПАНІЯ «ОРІОН ПЛЮС»**, що є юридичною особою, яка належним чином зареєстрована відповідно до законодавства України, включена до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 3716.

Цей договір є Публічним договором (офертою) в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу.

Товариство з обмеженою відповідальністю «ТЕЛЕРАДІОКОМПАНІЯ «ОРІОН ПЛЮС» (далі – Постачальник електронних комунікаційних послуг або Постачальник), пропонує фізичним особам (далі – «Абонент»), укласти цей Публічний договір (оферту) про надання електронних комунікаційних послуг (далі – «Договір»), відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» (далі – Закон), Закону України «Про захист прав споживачів», Цивільного кодексу України, Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 (далі – «Правила»), інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій, на наступних умовах.

Терміни, що використовуються в цьому Договорі, мають значення, наведені нижче.:

Абонент – фізична особа, кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах цього Договору, укладеного з Постачальником електронних комунікаційних послуг.

Постачальник електронних комунікаційних послуг – суб'єкт господарювання, який фактично надає та/або має право надавати електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг.

Договір про надання електронних комунікаційних послуг - правочин, укладений між Абонентом і Постачальником, у якому міститься інформація про якість, строки, ціну, розрахунковий період та інші умови, за яким Постачальник зобов'язується на замовлення Абонента надавати послуги, а Абонент - їх оплачувати.

Замовлення послуги (Акцепт) - волевиявлення Абонента стосовно надання йому послуги Постачальником, в тому числі послуги доступу до контенту, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням Постачальника, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з Постачальником), або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій.

Тарифний план - запропонована Абоненту Постачальником електронних комунікаційних послуг пропозиція, щодо вартості, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних послуг;

Особистий кабінет - розділ веб-сайту, мобільного додатка Постачальника, активований Абонентом у визначений Постачальником спосіб, який використовується, зокрема, для електронної ідентифікації Абонента та інформаційної взаємодії між Постачальником та Абонентом;

Особовий рахунок - персональний рахунок, який Постачальник відкриває для Абонента і на якому ведеться облік усіх наданих Абоненту послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів Абонента;

Мережевий ідентифікатор Абонента - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому (термінальному) обладнанню Абонента в електронній комунікаційній мережі чи мережі Інтернет.

Електронна комунікаційна мережа - комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг.

Електронна комунікаційна послуга (Послуга) – послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг.

Послуга з доступу до мережі Інтернет - електронна комунікаційна послуга, що забезпечує доступ до мережі Інтернет і можливість логічного з'єднання з кінцевими точками мережі Інтернет незалежно від технології, що застосовується в електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання, що використовується.

Додаткові послуги - послуги Постачальника, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

Абонентська лінія електронної комунікаційної мережі - складова частина електронної комунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве (термінальне) обладнання з електронною комунікаційною мережею.

Кінцеве (термінальне) обладнання - обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг.

Автоматизована система розрахунків за послуги (білінгова система) - сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів.

Мережа Інтернет (Інтернет) - глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами.

Місце отримання послуги - адреса, визначена Абонентом для отримання ним електронних комунікаційних послуг.

Приміщення абонента – приміщення, яке належить абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

Підключення (відключення) кінцевого (термінального) обладнання - з'єднання (від'єднання) Кінцевого (термінального) обладнання або абонентського вводу до (від) Електронної комунікаційної мережі та/або блокування логічного та технічного доступу такого обладнання до електронної комунікаційної мережі.

Пошкодження електронної комунікаційної мережі — втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі, що унеможливує надання кінцевому користувачу послуг з використанням таких елементів або знижує до неприпустимих значень рівні показників якості.

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі - дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання послуг, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю Абонента, спрямовані на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); зациклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам (DoS attack).

Припинення надання послуг — остаточне припинення Постачальником надання Абоненту однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії Договору або зміни умов Договору, а також у випадках, передбачених законодавством.

Пункт закінчення Електронної комунікаційної мережі - місце стику (з'єднання) Електронної комунікаційної мережі та Кінцевого обладнання.

Розрахунковий період – період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, протягом якого Сторони виконують свої зобов'язання за Договором. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця.

Скорочення переліку послуг – зупинення Постачальником надання послуг або окремої послуги із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абоненту.

Якість Послуги – сукупність показників якості електронних комунікаційних Послуги, параметрів і рівнів, які характеризують та визначають споживчі властивості електронної комунікаційної послуги для задоволення потреб Абонента. Показники якості надання Послуги оприлюднені на офіційному веб-сайті Постачальника.

Регуляторний орган - центральний орган виконавчої влади зі спеціальним статусом у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку.

Інші терміни в цьому Договорі вживаються у значеннях, що використовуються в Законі України «Про електронні комунікації», Правилах, законах України «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних».

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Цей Договір регулює відносини з приводу надання Постачальником Абоненту електронних комунікаційних послуг (далі – Послуги), згідно обраних Абонентом Тарифів або Тарифних планів (далі – Тарифи), у відповідності до умов цього Договору та нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій. Надання Послуг починається після повної сплати Абонентом оплати за перший Розрахунковий період щодо замовлених Послуг при підключенні до Електронної комунікаційної мережі Постачальника (далі – мережа) відповідно до діючих на момент підключення Тарифів.

1.2. Даний Договір є публічним та діє протягом строку встановленому в ньому або до моменту його припинення в порядку визначеному цим Договором.

1.3. До укладення Договору, Абонент самостійно ознайомлюється з інформацією про Послуги та їх вартість, умовами Договору, умовами обслуговування та технічної підтримки, про порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання, а також іншою інформацією, яку, відповідно до п. 16-17, 19, 24 Правил, Постачальник оприлюднює в пунктах продажу послуг та/чи на своєму веб-сайті.

1.4. Умови цього Договору визначаються Постачальником самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником з обов'язковим повідомленням про це Абонента в порядку визначеному цим Договором.

1.5. Послуги надаються цілодобово з граничними нормативними рівнями показників якості згідно нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій. Технічні характеристики та параметри, що використовуються для надання Послуг за Договором визначаються відповідним Тарифним планом та встановлені в Акті підключення Абонента.

1.6. Фактичне отримання Абонентом певної Послуги та користування нею означає, що така Послуга була замовлена Абонентом з урахуванням, в т.ч. положень невід'ємних частин Договору.

1.7. Тимчасове припинення чи інше обмеження Постачальником в наданні Послуг допускається в порядку, встановленому чинним законодавством України та Договором.

2. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

2.1. Цей Договір укладається шляхом Акцепту (приєднання) Абонента до цього Договору наступним чином, виконуючи одну або декілька дій:

- шляхом оплати Послуг Постачальника;
- шляхом продовження користування Послугами Постачальника;
- шляхом акцептування Договору у Особистому кабінеті (що може підтверджуватися натисканням необхідних гіперпосилань) ;
- шляхом підписання Заявки на підключення Абонента, яка після її підписання Абонентом стає невід'ємною частиною цього Договору. Заявка на підключення Абонента заповнюється у

письмовій формі і надається представнику Постачальника під час підключення Кінцевого обладнання Абонента до Електронної комунікаційної мережі.

2.2. Абонент, який вчинив зазначені вище дії та приєднався до цього Договору, цим підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з умовами цього Договору.

2.3. Договір вважається укладеним, якщо Абонент висловив свою безсумнівну та добровільну згоду на його укладення.

3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Умови надання Послуг:

3.1.1. Замовлення Абонентом Послуг в зоні надання Постачальником таких Послуг і наявність у Постачальника технічної можливості надання Абоненту Послуг.

3.1.2. Укладення Абонентом з Постачальником цього Договору.

3.1.3. Використання Абонентом для отримання Послуг налаштованого Кінцевого обладнання та програмного забезпечення.

3.1.4. Оплата Абонентом Послуг Постачальника.

3.1.5. Реєстрація Абонента в мережі із використанням Мережевих ідентифікаторів Абонента.

3.2. Постачальник надає Абоненту динамічну IP-адресу, яка є Мережевим ідентифікатором Кінцевого обладнання Абонента в мережі Постачальника.

3.3. У разі технічної необхідності Постачальник має право змінити протягом 1 (одного) робочого дня Мережеві ідентифікатори Кінцевого обладнання Абонента шляхом надання Абоненту нових Мережевих ідентифікаторів, за умов належного повідомлення Абонента про таку зміну.

3.4. Постачальник розпочинає надання Послуг Абоненту після виконання Абонентом умов надання Послуг, підключення Кінцевого обладнання Абонента до обладнання Постачальника, надання Мережевих ідентифікаторів Абоненту.

3.5. Постачальник надає Абоненту Послуги цілодобово, протягом строку дії цього Договору, відповідно до параметрів замовлених Абонентом Послуг.

3.6. Абонент замовляє Послуги у порядку, передбаченому цим Договором.

3.7. Постачальник здійснює облік наданих Послуг та здійснених Абонентом оплат за такі Послуги.

3.8. Технічні характеристики Послуг відповідають замовленим Абонентом параметрам Послуг.

3.9. Умови, порядок та строки припинення надання Послуг (окремих їх видів) та відновлення їх надання, зокрема:

3.9.1. Абонент має право на тимчасове припинення надання Постачальником Послуг на строк, вказаний у письмовій заяві Абонента, але не більше ніж на 3 (три) місяці, на підставі письмової заяви, наданої Постачальнику, не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати тимчасового припинення надання Постачальником Послуг, або у разі наявності технічної можливості у Постачальника. У заяві слід вказати причину та бажаний строк тимчасового припинення надання Послуг.

3.9.2. Постачальник має право тимчасово припинити надання Послуг Абоненту у зв'язку з заборгованістю Абонента за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги станом на 01 число Розрахункового періоду. Надання Послуг відновлюється Постачальником після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення надання Послуг.

3.9.3. Постачальник має право припинити або скоротити, у встановленому законодавством порядку, надання Послуг у разі, якщо протягом 10 (десять) календарних днів після відправлення Абоненту повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату.

3.9.4. Постачальник має право припинити надання Послуг Абоненту на час запланованого профілактичного обслуговування мережі (профілактичних, ремонтних чи інших робіт). Постачальник послуг зобов'язаний забезпечити безоплатне інформування абонентів шляхом розміщення відповідного

повідомлення на веб-сайті або особистому кабінеті Абонента або шляхом направлення відповідного смс Абоненту, іншим способом, що не заборонений законодавством України, про: виконання планових капітальних, профілактичних чи інших робіт з ініціативи постачальника послуг, що призведе до скорочення переліку послуг більш як на одну добу, а також орієнтовні строки поновлення надання послуг - не пізніше ніж за три календарних дні до початку їх виконання; скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень рівнів показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження) та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби.

3.9.5. Постачальник має право припинити надання Послуг Абоненту у випадку порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання, в т.ч. й для надання Послуг третім особам, а також виявлення фактів несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів Постачальника.

3.10. Порядок і строки інформування Постачальником Абонента:

3.10.1 Постачальник інформує Абонента про зміну Переліку Послуг та Тарифів на Послуги шляхом розміщення відповідного повідомлення на сайті Постачальника або особистому кабінеті Абонента або шляхом направлення відповідного смс Абоненту, іншим способом, що не заборонений законодавством України, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення таких змін у дію.

3.10.2. Постачальник інформує Абонента про перерви у роботі електронних комунікаційних мереж на час запланованого профілактичного обслуговування мережі шляхом розміщення відповідного повідомлення на сайті Постачальника або особистому кабінеті Абонента або шляхом направлення відповідного смс Абоненту, іншим способом, що не заборонений законодавством України, не пізніше ніж за 3 (три) календарних дні до початку проведення таких робіт.

3.10.3. Постачальник інформує Абонента про аварії на електронних комунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом розміщення відповідного повідомлення на сайті Постачальника або Особистому кабінеті Абонента або шляхом направлення відповідного смс Абоненту, іншим способом, що не заборонений законодавством України, протягом 1 (одного) календарного дня з моменту, коли Постачальнику стало відомо про виникнення аварії на електронних комунікаційних мережах або по телефону у разі звернення Абонента.

3.10.4 Постачальник інформує Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг відповідно до законодавства, припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства, вимоги щодо підключення та використання Кінцевого обладнання, умови отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо, зону надання Постачальником Послуг, іншу інформацію шляхом розміщення відповідної інформації у пункті продажу послуг та/чи на сайті Постачальника у строки, передбачені законодавством.

3.11. В приміщенні Абонента роботи по Підключенню кінцевого обладнання проводяться працівниками Постачальника у попередньо визначений день.

3.12. Відповідно до умов Договору Постачальник забезпечує Абоненту швидкість передачі даних, відповідно до показників, встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра для універсальної електронної комунікаційної послуги.

3.13. У разі припинення надання Послуг із застосуванням кінцевого (термінального) обладнання, наданого в користування Абоненту Постачальником на час дії Договору, питання щодо повернення Абонентом такого обладнання вирішується відповідно до умов Договору з дотриманням вимог законодавства.

4. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Постачальник має право на:

4.1.1. Проведення господарської діяльності з надання Послуг у порядку, визначеному законодавством у сфері електронних комунікацій.

4.1.2. Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства або часткове припинення діяльності з надання Послуг, або певного їх виду, або на певній території відповідно до Закону.

4.1.3. Непідключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам.

4.1.4. Тимчасове припинення у встановленому порядку надання Послуг Абоненту у зв'язку з заборгованістю Абонента за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги станом на 01 число Розрахункового періоду, або припинити надання Послуг у разі, якщо Абонент не погасив заборгованість у встановлений відповідно до законодавства строк після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати згідно умов цього Договору.

4.1.5. Скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту у разі порушення ним цього Договору або законодавства у сфері електронних комунікацій.

4.1.6. Проведення профілактичних, ремонтних чи інших робіт електронних комунікаційних мереж та іншого обладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення відповідного повідомлення на умовах визначених цим Договором, не пізніше ніж за 3 (три) календарних дні до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця.

4.1.7. Змінювати та встановлювати Тарифи на оплату Абонентом Послуг, розмістивши повідомлення про це на сайті Постачальника або Особистому кабінеті Абонента або шляхом направлення відповідного смс Абоненту, іншим способом, що не заборонений законодавством України, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження. У випадку непогодження Абонента з новими Тарифами він має право достроково припинити дію Договору, письмово попередивши про це Постачальника до моменту введення нових Тарифів. У випадку неотримання Постачальником у вказані строки повідомлення про відмову від Договору від Абонента Тарифи вважаються прийнятими Абонентом. Припинення дії Договору за бажанням Абонента відбувається в обумовлені даним пунктом строки виключно за наявності посилання в повідомленні про підстави припинення Договору, а саме непогодження зі зміною Тарифів, в інших випадках діють умови та строки припинення Договору обумовлені статтею 7 цього Договору. Зміна Тарифів відбувається з 1-го числа місяця, наступного за місяцем розміщення або надсилання відповідного повідомлення Постачальником.

4.1.8. У випадку виявлення Постачальником нетипового навантаження на електронну комунікаційну мережу Постачальника (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, понад трафік, передбачений обраним Абонентом Тарифним планом), яке спричинене Абонентом, Постачальник має право обмежити обсяг трафіку або надання Послуг до з'ясування обставин такого навантаження.

4.1.9. Тимчасово припиняти надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках:

- несплати або несвоєчасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги - тимчасово припинити надання Послуг та/або припинити надання Послуг у разі, якщо протягом 10-ти днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату;
- використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Умовами, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;
- несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Постачальника;
- отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента;
- проведення Постачальником ремонтних чи профілактичних робіт;
- встановлення факту розсилання Абонентом спаму.
- порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання.
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.
- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі
- на підставі рішень Ради національної безпеки і оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах дії правового режиму воєнного або

надзвичайного стану, відповідно до законодавства України

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

4.1.10. У випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з представниками Постачальника, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно через Особистий кабінет та у письмовому форматі.

4.1.11. У разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, стихійного лиха тощо до ліквідації їх наслідків:

встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання Послуг;

скорочувати перелік Послуг чи знижувати до неприпустимих значень рівнів показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження) та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби та інформувати про це Абонента;

у випадках, передбачених п.п. 1 п. 10, п. 49 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг невідкладно (не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав) поінформувати Абонента (крім випадків відсутності такої можливості) про застосування обмежень у наданні Послуг, підстави застосування, а також про можливе зниження якості Послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним або воєнним станом.

4.1.12. Здійснювати запис телефонних розмов між Постачальником та Абонентом з метою виконання цього Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги.

4.1.13. Залучати третіх осіб до виконання умов цього Договору, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій з Абонентом, в тому числі для виконання робіт з встановлення, налаштування, обслуговування та ремонту обладнання, необхідного для надання Послуг.

4.1.14. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг Постачальника.

4.1.15. Надавати на запити до Регуляторного органу інформацію, у тому числі фінансову та інформацію з обмеженим доступом, що запитується для виконання Регуляторним органом повноважень, передбачених Законом та Правилами, відповідно до вказаних у запиті строків, рівнів деталізації та змісту запиту.

4.1.16. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

4.2. Постачальник зобов'язаний:

4.2.1. До укладення Договору та під час надання Послуг безоплатно інформувати Абонентів про умови Договору

4.2.2. Надавати Абонентам безоплатні консультації з питань замовлення та отримання Послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційної служби Постачальника.

4.2.3. Надавати Абонентам вичерпну інформацію про Тарифи на Послуги, оприлюднювати Тарифи на Послуги не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх зміни.

4.2.4. Надавати Послуги за визначеними рівнями показників якості Послуг відповідно до Договору та нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Забезпечити Абоненту швидкість передавання даних з/до Інтернету в межах власної мережі Постачальника, визначену Договором.

4.2.5. Інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до Електронної комунікаційної мережі загального користування (на письмовий запит Абонента).

4.2.6. Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством у сфері

електронних комунікацій.

4.2.7. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг і забезпечувати його достовірність.

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

4.2.9. Надавати Послуги у строки, передбачені цим Договором та законодавством.

4.2.10. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт.

4.2.11. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв.

4.2.12. Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо Абонент не користувався цими Послугами.

4.2.13. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій з додержанням вимог Правил.

4.2.14. Постачальник зобов'язаний усувати пошкодження електронної комунікаційної мережі протягом доби (24 годин) з моменту отримання від Абонента заявки щодо пошкодження електронної комунікаційної мережі.

4.2.15. У разі виявлення факту порушення Абонентом вимог, визначених відповідними пунктами Правил, складати акт про порушення правил надання і отримання послуг в порядку, встановленому Правилами.

4.2.16. Замінити Абоненту електронне комунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. Заміна повинна бути здійснена протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Постачальник повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання.

4.2.17. Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

4.3. Абонент має право на:

4.3.1. Дострокове розірвання цього Договору за умови попередження Постачальника не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до такого розірвання.

4.3.2. Несплату абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) електронних комунікаційних мереж, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Постачальником контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента.

4.3.3. Своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.3.4. Безоплатне отримання вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг, про зміну умов надання Послуги і тарифів на її надання, щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги, отримання безоплатних консультацій з питань замовлення, отримання та припинення отримання Послуг.

4.3.5. Отримання від Постачальника відомостей про отримані Послуги у порядку, встановленому законодавством.

4.3.6. Обмеження Постачальником доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Постачальника у встановленому порядку.

4.3.7. Зміну Тарифного плану надання Послуг.

4.3.8. Повернення Постачальником невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, замовлених за цим Договором, у випадках і в порядку передбаченому цим Договором та законодавством України.

4.3.9. Відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Постачальником обов'язків, передбачених цим Договором або законодавством.

4.3.10. Відмову від Послуг у порядку, встановленому цим Договором.

4.3.11. Оскарження неправомірних дій Постачальника шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів. Позасудовий розгляд спорів здійснюється регуляторним органом згідно Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженим постановою НКЕК від 10.04.2024 № 183, зареєстрованою в Мінюсті 29.05.2024 за № 788/42133.

4.3.12. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства у сфері електронних комунікацій.

4.4. Абонент зобов'язаний:

4.4.1. Сплачувати замовлені Послуги у розмірах, порядку та в строки, встановлені цим Договором та відповідно до законодавства.

4.4.2. Повідомляти Постачальника про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін.

4.4.3. Використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій, та не здійснювати підключення кінцевого (термінального) обладнання, яке не має документа про відповідність.

4.4.4. Не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки їх цілісності, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Абонентам.

4.4.5. Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.

4.4.6. Утримувати у справному стані Кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення.

4.4.7. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Постачальника про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

4.4.8. Терміново повідомляти Постачальника про будь-які збої або погіршення якості в роботі, за телефоном, зазначеним в розділі 10 цього Договору.

4.4.9. Надавати Постачальнику достовірні дані для системи обліку, зокрема, якщо такі дані необхідні для укладення, зміни чи припинення Договору. Повідомляти Постачальнику про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у Договорі (проте не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін).

4.4.10. Надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення Договору та надання Послуг.

4.4.11. Забезпечити уповноваженим представникам Постачальника вільний доступ до Електронної комунікаційної мережі та абонентському відгалуженню з метою їх обстеження, ремонту та технічного обслуговування після надання представниками Постачальника відповідного посвідчення.

4.4.12. Надавати доступ до приміщень Абонента у разі необхідності здійснення підключення обладнання, усунення аварій за поданою Абонентом заявою та виконанню інших робіт необхідних для здійснення Постачальником своїх зобов'язань за Договором.

4.4.13. Не здійснювати модернізацію та/або програмування Кінцевого обладнання, яке може вплинути на тарифікацію Послуг в мережі Постачальника або на функціонування мережевого обладнання Постачальника.

4.4.14. Самостійно вживати всіх необхідних заходів щодо безпечності інформації, яка передається через Інтернет.

4.4.15. Не здійснювати дій, які прямо не заборонені умовами цього Договору, але можуть бути кваліфіковані як втручання в мережу Постачальника.

4.4.16. Не використовувати мережеві ідентифікатори третіх осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори, не замовляти та не пропонувати розсилання спаму, не розсилати спам, не здійснювати та не сприяти здійсненню будь-яких дій, які заважають роботі інших абонентів та Послуг або нормальному функціонуванню обладнання Постачальника.

4.4.17. Дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим (термінальним) обладнанням.

4.4.18. Утримувати частину абонентської лінії електронної комунікаційної мережі від кінцевого (термінального) обладнання абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо) в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцеве (термінальне) обладнання у справному стані.

4.4.19. Систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень на веб-сайті Постачальника, а також, на сторінці особового кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями на веб-сайті Постачальника та на сторінці особового кабінету Абонента.

4.4.20. Забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до сторінки особистого кабінету та до Послуг, номер особового рахунку Абонента. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами.

4.4.21. У випадку встановлення Постачальником кінцевого (термінального) обладнання (далі-Обладнання):

4.4.21.1. Прийняти таке Обладнання та забезпечувати його цілісність, а також не передавати Обладнання третім особам.

4.4.21.2. Протягом дії гарантійного терміну Обладнання, повернути Постачальнику Обладнання у справному технічному стані з урахуванням природного зносу у триденний строк у випадку припинення дії Договору. Якщо повернення Обладнання здійснюється шляхом його демонтажу Постачальником, Абонент зобов'язаний не перешкоджати представникам Постачальника демонтувати Обладнання.

4.4.21.3. У разі якщо Абонент не повертає Постачальнику Обладнання на умовах та в строки встановлених в п. 4.4.22.2 цього Договору, Абонент відшкодовує Постачальнику вартість Обладнання за оцінною вартістю, визначеною в Замовлення на підключення Абонента чи іншому документі, укладеному між Постачальником та Абонентом.

4.4.21.4. Після спливу гарантійного терміну Обладнання, відповідальність за обслуговування Обладнання переходить до Абонента. У разі необхідності проведення робіт з технічного обслуговування Обладнання, після спливу гарантійного терміну, Абонент звертається до Постачальника з письмовим повідомленням про необхідність проведення такого обслуговування. Технічне обслуговування Обладнання здійснюється згідно встановлених тарифів Постачальника на момент письмового повідомлення від Абонента про необхідність виконання таких робіт.

4.4.21.5. Протягом одного робочого дня повідомити Постачальника про випадки викрадення, втрати, пошкодження Обладнання (його частини, комплектуючої), виникнення інших обставин, що призвели до погіршення технічних характеристик Обладнання (його частини, комплектуючої).

4.4.22. Виконувати інші обов'язки відповідно до Закону, Правил, інших актів у сфері електронних комунікацій та цього Договору.

5. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

5.1. Надання Послуг здійснюється на умовах 100% передоплати за Розрахунковий період, яка здійснюється не менш ніж за 3 (три) робочих дні до початку відповідного Розрахункового періоду в національній валюті згідно Тарифів Постачальника затверджених згідно із законодавством.

5.2. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом Розрахункового періоду вони переносяться на наступний Розрахунковий період.

- 5.3. Вартість зміни Тарифу оплачується в розмірі встановленому Постачальником згідно Тарифів, які розміщені на сайті Постачальника.
- 5.4. Авансові платежі, що надійшли від Абонента, витрачаються на покриття щомісячних витрат згідно обраного Абонентом Тарифного плану.
- 5.5. Сторони дійшли згоди, що Абонент здійснює оплату Послуг згідно Тарифу, обраного з переліку який встановлений Постачальником та розміщений на сайті Постачальника.
- 5.6. Оплата здійснюється перерахуванням коштів на поточний рахунок Постачальника, що міститься на сайті Постачальника або за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет систем, чи будь-яким іншим доступним способом відповідно до законодавства та при наявності у Постачальника такої можливості. Всі платежі в рамках цього Договору здійснюються Абонентом з обов'язковим зазначенням прізвища, ім'я, по-батькові Абонента та номеру особового рахунку Абонента наданого Постачальником, що необхідно для повної ідентифікації Абонента.
- 5.7. Зменшення Абонентом оплати не здійснюється для випадків, що передбачені п. 4.1.5, а також для випадків короточасних перерв тривалістю менше доби або періоду проведення профілактичних робіт в строки встановлені в цьому Договорі. Тимчасове припинення надання Послуг не звільняє Абонента від обов'язку їх оплати відповідно до Договору та діючих на момент оплати Тарифів та Умов.
- 5.8. У випадку прострочення Абонентом здійснення оплат згідно цього Договору Постачальник має право призупинити надання послуг Абоненту до повної сплати Абонентом своєї заборгованості.
- 5.9. Після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг, надання яких тимчасово припинено, Постачальник протягом двох робочих днів після погашення заборгованості відновлює надання Послуг, висунувши, за наявності технічної необхідності, вимогу, що стосується повторного підключення.
- 5.10. Невикористання Послуг Абонентом не може бути підставою для їх несплати.
- 5.11. Облік обсягу спожитих послуг (трафіка) здійснюється за допомогою засобів Постачальника. Укладаючи цей Договір, Абонент визнає, що він згоден визнавати як цілком вірні дані Постачальника щодо обсягу спожитих послуг. Сторони домовились, що застосування Абонентом власних засобів обліку обсягів отриманих Послуг не відбуватиметься.
- 5.12. Протягом строку позовної давності після припинення дії Договору, або відмови від передплаченої Послуги за Договором, Постачальник, за письмовою вимогою Абонента, повинен повернути невикористані кошти попередньо сплачені Абонентом. У випадку наявності заборгованості Абонента перед Постачальником поверненню підлягає залишок вказаних коштів після погашення заборгованості та інших грошових зобов'язань, що можуть бути передбачені домовленостями Сторін. Постачальник повинен повернути вказані кошти у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання письмового звернення Абонента.
- 5.13. За час, протягом якого Послуги не надавались з вини Абонента, плата за надання Послуг нараховується в повному обсязі.
- 5.14. Порядок повернення Абоненту коштів у разі ненадання Послуг, у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, надання Послуг неналежної якості або надання Послуг, які Абонент не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством регулюються цим Договором та Правилами.

6.ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 6.1. За невиконання (неналежне виконання) зобов'язань, встановлених цим Договором, Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України та вимог, встановлених домовленостями Сторін у цьому Договорі.
- 6.2. Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налагоджування необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні несе Абонент.
- 6.3. Постачальник відповідає за збитки, яких зазнає Абонент у результаті неналежного виконання Постачальником обов'язків за Договором, якщо документально доведені прямі винні дії або бездіяльність самого Постачальника. Відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди через неналежне виконання Постачальником умов Договору вирішується в судовому порядку.
- 6.4. Постачальник не несе відповідальність перед Абонентом за ненадання або неналежне надання

Послуг у разі:

- використання Абонентом Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Постачальника, або порушення вимог інструкцій виробника з використання Кінцевого обладнання;
- несанкціонованого втручання у роботу мереж, пошкодження абонентської проводки, лінії або Кінцевого обладнання, викрадення електронного комунікаційного обладнання чи пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд;
- аварійного відключення електронного комунікаційного обладнання Постачальника від мережі електроживлення, яка знаходиться у зоні відповідальності третьої сторони (Постачальник послуг електроенергії, ЖЕК, ОСББ тощо) через аварію, віялові відключення електроенергії тощо.
- настання форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), передбачених ЗУ «Про торгово-промислові палати в Україні»;
- вини Абонента встановленої Договором та законодавством.

6.5. У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Абонента, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом. Факт пошкодження мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний із яких підписується уповноваженими представниками Сторін. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками Постачальника.

6.6. У разі несвоєчасної оплати за надані Постачальником Послуги, Абоненту може нараховуватися пеня, яка обчислюється виходячи з вартості неоплачених послуг у розмірі, що не перевищує облікову ставку Національного банку, що діяла в період, за який нараховується пеня, але не більше вартості наданих і не оплачених Послуг.

6.7. Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено дією обставин непереборної сили, про які Сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороти, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення юридично засвідчені. Протягом цього часу сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.

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

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

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

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

7.2. Строк дії цього Договору починається з моменту його укладення (дати Акцепту Абонентом) цього Договору та діє до його припинення у встановленому цим Договором та Правилами надання електронних комунікаційних послуг порядку.

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

7.4. Якщо Абонент не згоден з внесеними Постачальником змінами в цей Договір, Абонент повинен припинити отримання Послуг, письмово попередивши про це Постачальника. Якщо Абонент по закінченню 7 (семи) денного строку з моменту оприлюднення на веб-сайті Постачальника інформації про внесення змін до цього Договору продовжує користуватись Послугами, це означає, що Абонент згоден із внесеними змінами в цей Договір.

7.5. Абонент може в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови відсутності заборгованості перед Постачальником, письмово повідомивши Постачальника не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

7.6. Постачальник може в односторонньому порядку розірвати цей Договір у наступних випадках:

- непогашення заборгованості Абонентом з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні, надісланому Абоненту Постачальником;
- зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг Абонентом вимог підпунктів 3-6 пункту 70 Правил надання електронних комунікаційних послуг;
- розсилання Абонентом спаму після застосування до такого Абонента скорочення переліку послуг у зв'язку із встановленим фактом такого розсилання ним спаму за умови попередження його в електронній формі не менш як за десять робочих днів до дати розірвання Договору;
- порушення Абонентом умов Договору за умови попередження Абонента не менш як за десять робочих днів до дати розірвання Договору, якщо Абонент не усуне порушення у визначений в цьому пункті строк. Вимога щодо попередження не поширюється на випадки, якщо дії Абонента загрожують безпеці електронної комунікаційної мережі Постачальника або можуть призвести до обмеження доступу до електронної комунікаційної мережі інших Абонентів;
- У разі якщо Абонент після тимчасового припинення надання Послуг в порядку встановленому пунктом 3.9.1. цього Договору, не поповнив свій Особовий рахунок. В такому випадку. Постачальник надсилає Абоненту повідомлення про розірвання Договору за 10 (десять) робочих днів до дати його розірвання.

7.7. У випадку розірвання цього Договору Абоненту повертається у порядку, передбаченому цим Договором та Правилами, залишок невикористаних коштів, крім випадків зазначених у цьому Договорі.

7.8. Цей Договір достроково припиняє дію у разі виключення Постачальника з реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг у порядку, передбаченому законодавством. У випадку припинення здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій Постачальник не менш ніж за три місяці до припинення дії Договору повідомляє регуляторний орган та Абонента.

8. ІНШІ УМОВИ

8.1. Сторони зобов'язуються забезпечити актуальність і конфіденційність всієї інформації за цим Договором, крім випадків передбачених чинним законодавством України.

8.2. Укладенням цього Договору Абонент засвідчує, що він ознайомлений з умовами цього Договору та нормами законодавства у сфері електронних комунікацій, зокрема, Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою КМУ від 25 червня 2025 року № 761.

8.3. Визнання недійсним окремих положень цього Договору не тягне за собою недійсність всього Договору. У такому випадку Договір продовжує діяти без урахування недійсних положень з подальшим внесенням необхідних змін до умов цього Договору.

8.4. Укладенням цього Договору Абонент відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» надає згоду Постачальнику на обробку його персональних даних з метою забезпечення реалізації цивільних, господарських, податкових та інших відносин у сфері здійснення діяльності з надання електронних комунікаційних та інших послуг, які регулюються Цивільним кодексом України, Податковим кодексом України, Законом України «Про електронні комунікації», Законом України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та іншим законодавством України, Статутом Постачальника.

8.5. Абонент дає свою згоду та надає Постачальнику право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі Постачальником третім особам для:

8.5.1. Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

- 8.5.2. Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Постачальника;
- 8.5.3. Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, додаткових послуг Постачальника;
- 8.5.4. Проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які проводяться Постачальником;
- 8.5.5. Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.
- 8.5.6. На запит Регуляторного органу або в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.
- 8.6. У всьому іншому, не врегульованому в цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України.

9. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) АБОНЕНТА З ПРИВОДУ НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 9.1. Абонент має право подати до Постачальника звернення (скаргу) з приводу надання/отримання Послуг: письмово шляхом направлення на поштову чи електронну адресу Постачальника, або зателефонувавши за контактами вказаними на Веб-сайті Постачальника: <https://tkm.in.ua/>.
- 9.2. Звернення (скарга) Абонента повинно/а містити інформацію, зазначену у п. 124 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.
- 9.3. Отримані від Абонента звернення (скарги) розглядаються Постачальником в порядку, передбаченому Законом, Правилами та Законом України «Про звернення громадян» та, за результатом розгляду, надається письмова чи усна відповідь у встановлені законодавством строки.
- 9.3. Щодо збоїв у роботі Послуги Абонент може повідомляти за номером телефону: 0 800 607 407 чи на електронну адресу 38411097@ukr.net.
- Звернення Абонента про пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій Постачальника приймаються цілодобово.
- Розгляд питань щодо захисту законних інтересів Абонента, в т.ч. позасудове вирішення спорів, здійснює Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку.
- Процедури позасудового вирішення спорів за зверненням споживачів послуг врегульовано Порядком подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженим постановою НКЕК від 10.04.2024 № 183, зареєстрованою в Мінюсті 29.05.2024 за № 788/42133.
- 9.4. Абоненти під час отримання Послуг мають право на захист своїх прав відповідно до законодавства, в тому числі шляхом звернення до суду чи інших органів державної влади відповідно до їх компетенції.

10. РЕКВІЗИТИ Постачальника

Товариство з обмеженою відповідальністю «ТЕЛЕРАДІОКОМПАНІЯ «ОРІОН ПЛЮС»

Місцезнаходження та поштова адреса:

77503, Україна, Івано-Франківська обл., Калуський р-н, місто

Долина, проспект Незалежності, будинок 13

ЄДРПОУ: 33083120

р/р UA353253650000026005012004054

в АТ "КРЕДОБАНК" МФО 325365

Тел. 0 800 607 407

Електронна пошта: trkorionplus@gmail.com

Включено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 3716

Веб сайт: <https://tkm.in.ua/>