



## ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ (для фізичних осіб)

Товариство з обмеженою відповідальністю "ОПТИКОМ ЮА", оператор електронних комунікацій (далі за текстом - «Оператор»), який внесений до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг НКЕК за № 4827 від 16.09.2024 року, керуючись Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, які затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року № 295, статтями 633, 641 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу осіб (далі за текстом - «Абонент») укласти договір про надання електронних комунікаційних послуг (далі за текстом - «Договір») на нижчевикладених умовах:

**Терміни, що використовуються у цьому Договорі мають наступне значення:**

**Акцепт** – повне та безумовне, беззастережне прийняття Абонентом умов Публічної оферти. Момент Акцепту визначається на підставах обумовлених п. 1.3.1. та п. 1.3.2 Публічної оферти.

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

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

**Додаткові послуги** – послуги, які не включені в основний пакет послуг ШСД до мережі Інтернет, які пропонуються Оператором, з переліком яких Абонент може ознайомитись на Сайті Оператора та замовити звернувшись до офісу Оператора або іншим встановленим Оператором чином.

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

**Кінцевий користувач послуг** - користувач послуг, який не надає електронних комунікаційних послуг.

**Клієнт** – фізична особа, яка звернулася до Оператора з метою отримання інформації та підключення до Послуги.

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

**Логін** — алфавітно-цифровий набір символів, що ідентифікує користувача комп'ютерної мережі і разом із паролем використовується операційною системою для надання йому дозволу на з'єднання з комп'ютерною системою та визначення його прав доступу до ресурсів мережі. Логін має бути унікальним в межах даної системи.

**Наряд на підключення** – документ у письмовій формі, який підписується Абонентом та Оператором при підключенні Оператором Послуги Абоненту, містить в собі реквізити Абонента, дату, час та адресу підключення Послуги та основні технічні характеристики Послуги (швидкість та обсяги передачі інформації – для Послуг ШСД до мережі Інтернет).

**Послуга ШСД до мережі Інтернет (попередньо та надалі – Послуга)** – послуга широкосмугового доступу до мережі Інтернет за технологіями FTTB, Wi-Fi, Gigabit та Fast Ethernet.

**Припинення надання Послуги** — остаточне припинення Оператором надання Абонентові однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії Договору або зміни умов Договору, а також в інших випадках, передбачених чинним законодавством.

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

**Сайт Оператора** – офіційна веб-сторінка Оператора в Локальній мережі та в мережі Інтернет, за адресою <http://opticom.ua/>, яка є основним джерелом інформування Абонентів.

**Скорочення переліку Послуг** — зупинення надання Оператором Послуги на період та у випадках, передбачених чинним законодавством та цим Договором, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання Абонентові.

**Сторінка користувача** — програмний комплекс користуючись яким, Абонент може самостійно змінювати тарифні плани та параметри Послуги, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг та самостійно замовляти Послуги.

**Тарифний план або Тариф** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг. Тарифи визначаються Оператором шляхом їх опублікування на Сайті Оператора.

**Технічний відділ** – окремий структурний відділ Оператора, який займається вирішенням технічних проблем у Абонентів, а також виконує підключення Клієнтів до Електронної комунікаційної мережі.

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

Інші терміни використовуються в значеннях, передбачених чинним законодавством України.

## 1. Загальні положення

1.1. Цей Договір розроблений та укладений на основі та у відповідності до вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (надалі - «Правила») та інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій.

1.2. Предметом договору є надання Оператором Послуги Абоненту згідно Тарифів за встановленими показниками якості та оплата Абонентом цих Послуг.

1.3. Послуга надається Абоненту на підставі цього Договору, який укладається між Абонентом та Оператором, шляхом його Акцепту Абонентом.

1.3.1. Для Абонентів, які до моменту опублікування цього Договору не користувалися електронними комунікаційними послугами Оператора, згодою дотримуватися цього Договору (Акцепт) є виконання однієї або декількох дій:

- підписання Абонентом і Оператором Наряду на підключення;
- оплата Послуг Оператора.

Договір є укладеним для таких осіб у момент підписання сторонами вказаного Наряду на підключення та/або сплати авансового платежу за послуги Оператора.

1.3.2 Для Абонентів, які до моменту оприлюднення даного Договору користувалися послугами Оператора, згодою дотримуватися цього Договору (Акцепт) є подальше використання та оплата Послуг Оператора. Договір є укладеним для таких осіб, з моменту оплати Послуг Оператора, що була зроблена після оприлюднення цього Договору.

1.4. Договір є публічним та безстроковим. Будь-яка із сторін може його розірвати в порядку, передбаченому цим Договором.

1.5. Умови Договору визначаються та змінюються Оператором самостійно та повинні бути доведені до відома Абонентів шляхом оприлюднення на Сайті Оператора не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження.

1.6. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними Оператором у Договір, або з новими Тарифами на Послугу та/або Додатковими послугами, Абонент повинен у семиденний строк з моменту, коли він дізнався або міг дізнатися про зазначені зміни, розірвати Договір.

## 2. Порядок укладання Договору та підключення Послуги

2.1. Для підключення Послуги Клієнт повинен звернутися до Оператора шляхом:

- через Сайт Оператора;
- за контактними телефонами Оператора вказаними на Сайті Оператора;
- завітавши особисто до офісу Оператора за адресою, вказаною на Сайті Оператора; повідомивши при цьому адресу, за якою необхідно надати Послугу та обраний Тарифний план із переліку затверджених Оператором згідно із законодавством (за умови наявності такого офісу для Клієнтів).

2.2. Оператор перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги та повідомляє Клієнта про результати перевірки.

2.3. Після успішної перевірки звернення Клієнта на предмет можливості підключення, Оператор заповнює відповідну заявку встановленого зразка та передає її на виконання в Технічний відділ.

2.4. Підключення Клієнтів відбувається в порядку живої черги. Час очікування на підключення послуги складає від 1-го до 7-ми робочих днів. В окремих випадках, у разі тимчасової відсутності технічної можливості, час очікування може складати від 7-ми робочих днів та більше.

2.5. По настанню черги Клієнта, Технічний відділ Оператора та Клієнт узгоджують зручний час підключення Послуги. Клієнт зі свого боку зобов'язується сприяти роботі працівників Технічного відділу організацією доступу до необхідних приміщень, наданням відповідних ключів від горищ, щитків тощо.

2.6. Технічний відділ Оператора здійснює підключення Послуги Клієнту після виконання дій, зазначених в

пп. 2.2.-2.5. цього Договору.

2.7. Якщо обраний Клієнтом Тарифний план передбачає внесення авансового платежу до моменту підключення Послуги, то Клієнт зобов'язаний перед підключенням Послуги надати особі, яка здійснюватиме підключення Послуги, документальне підтвердження сплати авансового платежу.

2.8. Роботи з підключення являють собою прокладання абонентської лінії від технічного майданчику Оператора до Кінцевого обладнання Абонента. Абонентська лінія/кабель до приміщення Абонента є власністю Оператора, кабель/кінцеве обладнання в приміщенні Абонента є власністю Абонента. При підключенні приватного будинку, власністю Абонента є кабель від найближчої кабельної опори до Кінцевого обладнання Абонента.

2.9. Після перевірки особи Абонента (повинен документ, що посвідчує особу) та закінчення робіт з підключення, працівник Технічного відділу Оператора в присутності Абонента, перевіряє дієздатність Послуги, Абонент повинен ознайомитися із змістом цього Договору на сайті Оператора та погодитися з його умовами здійснивши перший авансовий платіж. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту першого використання Послуги. Факт першого використання Послуги є днем підключення Послуги.

2.10. Сторони домовились, що умови п. 2.8. та п. 2.9 цього Договору не розповсюджуються на умови підключення Послуги у випадку, коли Абонент самостійно здійснює фізичне підключення Кінцевого обладнання до Електронної комунікаційної мережі Оператора.

2.11. У разі самостійного підключення Кінцевого обладнання Абонентом, Оператор здійснює активацію точки підключення Абоненту протягом 3-ох днів з моменту здійснення Абонентом авансового платежу, ознайомлення Абонентом зі змістом цього Договору на сайті Оператора та згоди останнього з його умовами, що підтверджується шляхом підписання Оператором та Абонентом відповідного Наряду на підключення. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту активації Оператором точки підключення Абоненту.

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

#### **3.1. Оператор зобов'язаний:**

3.1.1. Підключити Абонента до своєї електронної комунікаційної мережі і забезпечувати безперебійне та якісне надання Послуг, правильність застосування тарифів відповідно до Тарифного плану Абонента (перелік тарифних планів вказаний на Сайті Оператора).

3.1.2. Надавати послуги згідно наступних значень показників якості:

- мінімальний рівень швидкості завантаження/відвантаження даних - не менше 56 Кбіт/с (мінімальна нормована швидкість);

- відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних для послуг із доступу до Інтернету: <1%;

- час затримки (час передачі в один бік) для послуг Інтернет: <300мс

3.1.3. Усувати пошкодження власної електронної комунікаційної мережі з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження у встановлені законодавством строки, а в разі відсутності повідомлень – до 3 діб. Усунення пошкоджень відбувається за умови, якщо у Абонента на момент повідомлення про пошкодження були кошти на особовому рахунку. Заміна пошкодженої лінії кабельного Інтернету відбувається за умови внесення Абонентом наступної абонентської плати.

3.1.4. Приймати від Абонента заяви, звернення та претензії відповідно до пункту 8.6 цього Договору та розглядати їх у строки, встановлені законодавством України.

3.1.5. На вимогу Абонента надавати у строки, встановлені законодавством України, інформацію щодо ліцензій Оператора (за наявності), режиму роботи різних підрозділів Оператора, щодо умов та порядку надання основних та додаткових послуг, про систему та порядок оплати.

3.1.6. На вимогу Абонента інформувати його про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування.

3.1.7. Попереджати Абонента про зміну тарифів, зміну умов надання послуг, скорочення переліку послуг або припинення надання послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг та цим Договором, у тому числі у разі несплати заборгованості;

3.1.8. Інформувати Абонента про надані йому послуги через Сторінку користувача.

3.1.9. Інформувати Абонента про аварії на електронних комунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання послуг по телефону, а на магістральних мережах через Сайт Оператора, одразу після надходження інформації про аварію.

3.1.10. Інформувати через Сайт Оператора тимчасове припинення або отримання Послуг при виникненні стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

3.1.11. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень та виконання інших робіт з усунення недоліків у наданні Послуг за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою,

із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту.

3.1.12. 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.

3.1.13. Оприлюднювати відповідну інформацію про зміни Тарифів на Послуги, умови обслуговування/надання послуг не пізніше, ніж за сім (7) календарних днів до їх введення (зміни) шляхом розміщення такої інформації на Сайті Оператора та/або направлення відповідних електронних, або SMS-, MMS-повідомлень, інформування через сторінку користувача тощо (згідно пункту 49 Правил).

3.1.14. Вести достовірний облік Послуг, що надаються Абоненту.

3.1.15. Виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

### **3.2. Оператор має право:**

3.2.1. Проводити зміну параметрів Послуг, діючих тарифів, які встановлюються Оператором самостійно (з урахуванням пункту 58 Правил), порядку їх нарахування, форми та порядку оплати в порядку, передбаченому законодавством.

3.2.2. Змінювати тарифи на Послуги, які встановлюються Оператором самостійно шляхом оприлюднення їх на Сайті Оператора не пізніше ніж за сім (7) календарних днів до їх впровадження.

3.2.3. Вносити зміни в Договір шляхом опублікування таких змін на Сайті Оператора, також розміщувати на сайті повідомлення про здійснену зміну Договору не пізніше ніж за сім (7) календарних днів до їх впровадження.

3.2.4. У разі порушення Абонентом своїх обов'язків, передбачених цим Договором, Оператор має право частково або повністю припинити надання послуг Абоненту.

3.2.5. Припинити надання послуг (розірвати Договір в односторонньому порядку без попереднього попередження Абонента) при повному закінченні авансу Абонента на його особовому рахунку та якщо Абонент не здійснить поповнення свого особового рахунку протягом 90 днів з моменту отримання відповідного повідомлення від Оператора.

3.2.6. У разі виявлення нетипового навантаження на електронну комунікаційну мережу Оператора, спричиненого Абонентом або вірусними програмами та різкого зростання трафіку Абонента, Оператор має право обмежити обсяг послуг, які він надає Абоненту до з'ясування обставин, що викликали нетипове навантаження на телекомунікаційну мережу або появу нетипового трафіку та призупинити надання електронної комунікаційної послуги.

3.2.7. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу (логін та пароль) Абонента з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за 7 днів у Особистому кабінеті або по телефону.

3.2.8. З метою покращення захисту облікових даних Абонента від несанкціонованого використання третіми особами, а також для забезпечення виконання пунктів 4.1.4 та 4.1.5 цього договору використовувати додатковий ступінь захисту за допомогою ідентифікаторів MAC-адрес кінцевого обладнання абонента.

3.2.9. Припинити діяльність з надання Послуг відповідно до законодавства, попередивши Абонента за 30 діб.

3.2.10. Припинити надання Послуг на час запланованого профілактичного обслуговування мережі Оператора, попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення на Сайті Оператора відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця.

3.2.11. Здійснити скорочення переліку послуг у випадках:

(а) несплати або несвоєчасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги — скоротити перелік 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;

(б) використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Правилами, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;

(в) несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Оператора;

(г) отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента/заявки через Сайт Оператора;

(д) проведення Оператором ремонтних чи профілактичних робіт;

(е) встановлення факту розсилання Абонентом спаму;

(є) порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання.

(ж) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

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

3.2.12. Не підключити або відключити підключене до електронної комунікаційної мережі кінцеве обладнання споживача, у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

3.2.13. Інші права відповідно до законодавства.

## 4. Права та обов'язки Абонента

### 4.1. Абонент зобов'язується:

- 4.1.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати Послуги Оператора, відповідно до цього Договору.
- 4.1.2. Контролювати роботу власного Кінцевого обладнання, включаючи таке, що без його відома може самостійно встановлювати з'єднання.
- 4.1.3. Використовувати лише Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності.
- 4.1.4. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам.
- 4.1.5. Не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб; не фальсифікувати мережеві ідентифікатори; не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори; не замовляти та не пропонувати розсилання спаму; не розсилати спам; не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших Абонентів послуг з доступу до мережі Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.
- 4.1.6. Не виконувати модернізацію та/чи програмування свого Кінцевого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Оператора чи на функціонування мережевого обладнання Оператора.
- 4.1.7. В ОБОВ'ЯЗКОВОМУ порядку відключити свій мережевий кабель від комп'ютера (маршрутизатора) під час грози. В протилежному випадку Оператор не несе жодної відповідальності за нанесену шкоду Абонентові стихійним явищем (при можливому попаданні блискавки в мережевий кабель).
- 4.1.8. Тримати в таємниці всі мережеві реквізити (логіни та паролі), виділені Оператором.
- 4.1.9. Не рідше ніж 1 раз на сім днів відвідувати Сайт Оператора для ознайомлення з публікаціями Оператора щодо зміни умов Договору, нових послуг та тарифів, змін в діючих послугах, тарифах та Правилах.
- 4.1.10. Не використовувати кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 4.1.11. Повідомляти, на запит Оператора, про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг.
- 4.1.12. Надати актуальний номер телефону для здійснення належного інформування Абонента Оператором відповідно до умов цього Договору.

### 4.2. Абонент має право:

- 4.2.1. При користуванні Послугами обирати Тарифні плани, перехід на які дозволено Оператором. Зміну Тарифного плану можна здійснити за допомогою Сторінки користувача (на сайті <http://opticom.ua/>) або через інші джерела, встановлені Оператором.
- 4.2.2. Отримувати від Оператора інформацію про основні та додаткові Послуги за телефоном контактного центру, визначеного в пункті 8.6 цього Договору та на Сайті Оператора, в офісі Оператора та на сайті Оператора або через Особистий кабінет.
- 4.2.3. Замовляти Додаткові послуги за допомогою Особистого кабінету, або через інші джерела, встановлені Оператором.
- 4.2.4. Тимчасово призупинити отримання Послуг за допомогою Особистого кабінету, або за письмовою заявою. Максимальний термін призупинення послуг – 90 календарних днів.
- 4.2.5. Достроково розірвати цей Договір або відмовитись від Послуг на підставі власної письмової заяви (вимоги) за умови попередження ним Оператора не пізніше ніж за 30 календарних днів до бажаної дати розірвання;
- 4.2.6. Отримувати від Оператора відомості про надані Послуги та використання внесених Абонентом коштів у порядку, встановленому законодавством.
- 4.2.7. У випадку зміни Кінцевого обладнання звернутися до Оператора для актуалізації Мережевих ідентифікаторів. Така актуалізація проводиться Оператором в телефонному режимі або за письмовим зверненням Абонента не частіше ніж один раз протягом календарного місяця.
- 4.2.8. Звернутися до Оператора з проханням про актуалізацію Мережевих ідентифікаторів свого Кінцевого обладнання частіше ніж один раз протягом календарного місяця при умові письмового звернення до Оператора у формі письмової заяви із подальшим пред'явленням для звірки свого Кінцевого обладнання та посвідчення особи.
- 4.2.9. Не здійснювати оплату Послуг за весь час пошкодження електронної комунікаційної мережі та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг у разі порушення Оператором граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Оператором відповідної заяви Абонента (усної чи письмової).
- 4.2.10. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.
- 4.2.11. Безоплатно отримувати від Оператора рахунки за отримані Послуги.
- 4.2.12. На підставі власної заяви та за умови технічних можливостей Оператора, Абонент має право на обмеження Оператором доступу Абонента до окремих видів послуг в установленому законодавством

порядку.

- 4.2.13. На повернення від Оператора невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених Послуг у випадках і порядку, визначених пунктами 5.9 та 5.10 цього Договору;
- 4.2.14. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених цим Договором або законодавством.
- 4.2.15. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за його письмовою заявою відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Оператора та телефонних довідників.
- 4.2.16. На оскарження неправомірних дій Оператора згідно із законодавством.
- 4.2.17. За письмовою заявою Абонента переоформити Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством;
- 4.2.18. Інші права, що не суперечать законодавству України.

## **5. Вартість послуг та порядок розрахунків**

- 5.1. Розрахунки за послуги здійснюються за тарифами, затвердженими згідно законодавства.
- 5.2. Розрахунковим періодом є поточний календарний місяць
- 5.3. Рахунки за надані послуги та авансові внески Абонент сплачує в національній валюті України в офісі Оператора або шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Оператора визначений на Сайті Оператора. У платіжному дорученні на оплату рахунку Абонент зобов'язаний вказати свій Логін та/або номер телефону. Надання послуг Абоненту здійснюється на умовах попереднього внесення авансу – не пізніше моменту фактичного використання авансу, при цьому Абоненту не надається можливість користуватися послугою за наявності від'ємного залишку, окрім випадків встановлених цим Договором. Фактичне користування Абонентом тією чи іншою Послугою означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. Вартість наданих Послуг залежить від відповідного обраного Абонентом Тарифного плану.
- 5.4. Перелік наданих послуг, проплат, залишків, рахунків та розшифровок нарахованих сум Абонент може переглянути на Сайті Оператора.
- 5.5. Відновлення надання Послуг Абоненту після блокування відбувається протягом доби з моменту надходження авансу на особовий рахунок Абонента у обліковій системі Оператора.
- 5.6. Нарахування плати за користування Послугами здійснюється з дня їх підключення. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентська плата, та інші обов'язкові платежі нараховуються Абоненту в повному обсязі.
- 5.7. Абонент здійснює оплату Послуг у визначених Оператором відділеннях банків, за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем та іншими вказаними Оператором способами.
- 5.8. Зарахування коштів на особовий рахунок Абонента у обліковій системі Оператора відбувається протягом доби. У випадку виникнення спірних питань щодо зарахування коштів, Абонент зобов'язаний надати Оператору для ознайомлення оригінал підтверджувального платіжного документу.
- 5.9. Протягом строку позовної давності після припинення дії Договору, або відмови від передплаченої Послуги за Договором, Оператор, за письмовою вимогою Абонента, повинен повернути невикористані кошти попередньо сплачені Абонентом. У випадку наявності заборгованості Абонента перед Оператором поверненню підлягає залишок вказаних коштів після погашення заборгованості та інших грошових зобов'язань, що можуть бути передбачені домовленостями Сторін. Оператор повинен повернути вказані кошти у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання письмового звернення Абонента.
- 5.10. 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. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання цього Договору згідно чинного законодавства України.
- 6.2. Оператор несе перед Абонентом відповідальність за ненадання або неналежне надання Послуг згідно чинного законодавства та цього Договору.
- 6.3 Абонент несе відповідальність за порушення вимог законодавства щодо порядку отримання послуг згідно пункту 37 Правил.
- 6.4. Оператор не несе майнової відповідальності перед Абонентом за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання електронних комунікаційних послуг внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником електронних комунікаційних послуг, або з вини кінцевого користувача у випадках, передбачених цим законодавством та цим Договором.
- 6.5. Питання відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання Оператором обов'язків за цим Договором вирішуються в судовому порядку.
- 6.6. Оператор не несе відповідальність за зміст інформації, що передається електронною комунікаційною мережею.

6.7. У разі виявлення пошкодження, яке сталося з вини Абонента, останній зобов'язаний відшкодувати Оператору усі витрати, пов'язані з усуненням пошкодження.

6.8. Відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент. Оператор не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються чи надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за зміст інформаційних ресурсів мережі Інтернет, за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання, або неможливості використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет.

6.9. Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії на території квартири (приватного житлового будинку), а Оператор несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії поза межами квартири (приватного житлового будинку) Абонента.

6.10. Оператор не несе відповідальності за погіршення роботи Кінцевого обладнання внаслідок дії вірусних програм, програм взлому або інших дій будь-яких третіх осіб, направлених на нанесення шкоди обладнанню чи програм Абонента.

6.11. Оператор не несе відповідальності за часткову або повну відсутність надання послуг Абоненту з причин аварійного/екстреного/планового відключення електроенергії, що здійснюється енергопостачальною організацією.

6.12. За порушення вимог законодавства щодо порядку отримання Послуг Абонент несе відповідальність згідно із законодавством.

6.13. У разі пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Оператора та неусунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки про пошкодження електронної комунікаційної мережі, що унеможливило доступ кінцевого користувача до послуги, абонентна плата за весь період пошкодження не нараховується.

6.14. У разі виявлення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати Оператора, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законом.

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

## 7. Строк дії Договору

7.1. Договір набирає чинності з дня його укладення Сторонами та діє до припинення його однією зі Сторін або обома Сторонами.

7.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний Оператором в таких випадках:

- у випадку, коли Абонент протягом 90 днів з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не поповнить свій особовий рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважається припиненим, а кінцеве обладнання Абонента відключеним, у перший день після спливу вказаного 90-денного строку;

- у разі, якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Оператор повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 7 днів до дати розірвання;

- у випадку, коли Абонент протягом 90 днів не користується Послугою;

- при припиненні діяльності з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку, Оператор повинен повідомити Абонента про припинення дії Договору не менше ніж за 90 днів до дати припинення.

7.3. У випадку наявності підстав для розірвання Договору передбачених п. 7.2. цього Договору, Оператор повідомляє Абонента на свій вибір: письмово, шляхом розміщення повідомлення в Особистому кабінеті або іншим способом.

7.4. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний Абонентом в таких випадках:

- у разі незгоди зі зміною Оператором тарифів на Послуги, протягом 7 днів з моменту, коли Абонент дізнався або міг дізнатися про зміну тарифів за умови проведення повних розрахунків з Оператором;

- відсутність у Абонента потреби у використанні Послуги.

7.5. Про розірвання Договору Абонент зобов'язаний повідомити Оператора письмово, також у такому повідомленні Абонент може зазначити бажану дату розірвання Договору.

7.6. У випадку, якщо у Абонента, який бажає розірвати Договір, на особовому рахунку залишаються грошові кошти, Договір можна розірвати лише за згодою сторін з обов'язковим письмовим повідомленням Оператора про банківські реквізити, за якими необхідно повернути залишкові грошові кошти після розірвання Договору.

7.7. Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.

7.8. У випадку розірвання договору з вини Оператора, грошові суми, внесені за установку (частково або повністю), не повертаються Абоненту, крім випадків, коли роботи з підключення не були завершені.

7.9. При достроковому розірванні Договору з ініціативи Абонента авансовий платіж або плата за підключення та перша абонентська плата не повертаються Абоненту. Достроковим розірванням Договору вважається відмова від послуг, які надає Оператор, Абонентом до повного вичерпання авансового платежу або першої абонентської плати на особистому рахунку Абонента.

## **8. Інші положення**

8.1. У Мережі Оператора Абонентам можуть надаватися інші Додаткові послуги, як самим Оператором, так і його Партнерами.

8.2. За Додаткові послуги, надані Партнерами, Оператор відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, що надаються Партнером, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного Оператором Партнера. Для цього Оператор повинен надати Абоненту можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Партнера, а також про засоби зв'язку з ним.

8.3. Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цим Договором, якщо інший порядок не встановлений в інформації до відповідної Додаткової послуги.

8.4. Інформація про Додаткові послуги міститься на Інтернет-сайті Оператора або на сайтах відповідних Партнерів.

8.5. Сторони підтверджують, що вони ознайомлені з Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг та зобов'язуються їх дотримуватися.

8.6. У разі наявності заяв, скарг та/або спору з приводу Послуг за цим Договором, Абонент може звертатися до Оператора в робочі дні з 9:00 до 19:00 за телефоном (093) 833-83-90; (тарифікація згідно з умовами тарифного плану) та в режимі електронного листування за електронною адресою: [opticom.kiev@gmail.com](mailto:opticom.kiev@gmail.com) - цілодобово або направляти свої скарги поштою на адресу: 07455, Україна, Київська обл., Броварський р-н, с. Княжичі, вул. Слави, буд. 24, офіс 1; також звертатися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, за тел.: (044) 202-00-68, 202-00-81 або поштою: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3, електронна адреса: [e\\_zvernen@nkrzi.gov.ua](mailto:e_zvernen@nkrzi.gov.ua), скарги будуть розглянуті у строк згідно чинного законодавства. У випадку, якщо скарга, заява та/або спір не вирішено за зверненням Абонента, спір підлягає розгляду у суді за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору.

8.7. У випадку припинення діяльності Оператором/анулювання або закінчення терміну дії відповідної ліцензії/дозволу Оператора дія Договору припиняється, про що Оператор не менш ніж за три місяці до припинення дії Договору письмово повідомляє Абонента.

8.8. У випадках, не передбачених цим Договором, сторони керуються положеннями чинного законодавства України.

8.9. Абонент, як фізична особа, шляхом Акцепту підтверджує свою згоду на збір, зберігання, обробку та використання своїх персональних даних Оператором лише в межах необхідних для виконання умов даного Договору. Подальші відносини між Абонентом та Оператором пов'язані з використанням персональних даних Абонента регулюються відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних».

ОПЕРАТОР  
ТОВ "ОПТИКОМ ЮА"