Публічний договір

про надання телекомунікаційних послуг

**Підприємство: ФОП Тітар А.В.(надалі “Провайдер”), керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує Телекомунікаційні послуги (послуги доступу до мережі Інтернет) необмеженому колу осіб (в подальшому “Абонент”) на умовах даного Публічного договору, які являються обов’язковими при користуванні мережею Інтернет.**

***Термінологія, що використовується у Договорі надання послуги широкосмугового доступу (ШСД) до мережі Інтернет:***

**Абонент** — споживач телекомунікаційних послуг, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору, яким передбачається підключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання, що перебуває у його власності або користуванні.

**Договір** — угода про надання послуги ШСД до мережі Інтернет, який укладається між Абонентом та Провайдером.

**Додаткові послуги** — платні та безкоштовні послуги, що пропонує Провайдер та його Партнери, які не включені в основний пакет послуг ШСД до мережі Інтернет, з переліком яких можна ознайомитись на сайті Провайдера.

**Кінцеве обладнання** — встановлене у Абонента обладнання (модем, коммутатор, маршрутизатор, медіаконвертер, комп’ютер тощо), необхідне для отримання Послуги.

**Клієнт** — фізична або юридична особа, яка звернулась до Провайдера з метою отримання телекомунікаційної послуги.

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

**IP-адреса** — це унікальний числовий номер мережевого рівня моделі взаємодії відкритих систем, що використовується для адресації вузлів мережі, що побудовані з використанням стеку протоколів TCP/IP.

**Особистий кабінет** — програмний комплекс, який дозволяє Абоненту самостійно переглядати, змінювати параметри Послуги, отримувати інформацію щодо обсягу наданих Послуг, слідкувати за проплатами, тощо.

**Партнери Провайдера** — Оператори, платіжні системи та інші.

**Послуга ШСД до мережі Інтернет (надалі – Послуга)** – послуга широкосмугового доступу до мережі Інтернет за технологіями ADSL, Ethernet,  FTTx.

**Сайт Провайдера** – офіційний веб-сайт Провайдера в Локальній мережі та в Інтернет, за адресою ***http://www.skeletnet.com.ua***, який є основним джерелом інформування абонентів.

**Тарифний план** – затверджена Провайдером система ставок у грошовому вираженні та правила їх застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання Послуг Провайдера.

**Технічний відділ** – окремий відділ Провайдера, який займається вирішенням технічних проблем у абонентів, а також виконує підключення клієнтів до телекомунікаційної мережі.

**1. Загальні положення**

**1.1.** Правила розроблені на основі, та у відповідності до вимог діючого законодавства України, зокрема Закону України “Про телекомунікації” від 18 листопада 2003 р. № 1280-IV, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 9 серпня 2005 р. № 720 та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених НКРЗ 26 березня 2009 р.

**1.2.** Послуга надається Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Провайдером шляхом вчинення сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися оприлюднених Правил. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися Правил, є згода з умовами цих Правил, яка підтверджується наступним чином – після ознайомлення Клієнта зі змістом Правил, технічною можливістю надати послугу та закінчення робіт з підключення, останній, зайшовши на сайт Провайдера, уважно ознайомившись з Правилами, здійснює перший авансовий платіж за Послугу.

**1.3.** Договір є публічним та безстроковим. Будь-яка із сторін може його розірвати в порядку, передбаченому цими Правилами.

**1.4.** Умови Договору викладені в Правилах та Тарифних планах для Абонентів.

**1.5.** Умови Правил визначаються та змінюються Провайдером самостійно та повинні бути доведені до відома Абонентів шляхом оприлюднення на сайті Провайдера.

**1.6.**   У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними Провайдером у Правила, або з новими тарифами на Послугу та Додаткові послуги, 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 Клієнту Послуги, останній повинен звернутися до Провайдера:

**–** через Сайт Провайдера;

**–** за контактними телефонами Провайдера;

повідомивши при цьому адресу, за якою необхідно надати Послугу та обраний тарифний план.

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

**2.3.** 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.

**2.4.** По настанню черги Клієнта, Технічний відділ Провайдера 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.

**2.5.**   Технічний відділ Провайдера здійснює підключення Послуги Клієнту після виконання дій, зазначених в п. 2.3. цих Правил.

**2.6.**   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.

**2.7.**   Роботи з підключення являють собою проведення абонентської лінії від технічного майданчику Провайдера (або партнерів) до кінцевого обладнання Абонента, при її відсутності комплекс робіт, на обладнанні Провайдера (або партнерів) з видачею трафіку по абонентській лінії до Абонента.

**2.8.**       Після перевірки особи Абонента (останній повинен пред’явити паспорт громадянина України або інший документ, що його заміняє) та закінчення робіт з підключення, працівник Технічного відділу Провайдера в присутності Абонента, перевіряє дієздатність Послуги, Абонент повинен ознайомитися із змістом цих Правил на сайті Оператора та погодитися з їх умовами здійснивши перший авансовий платіж. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту першого успішного використання Послуги. Факт першого успішного використання Послуги вважається днем підключення Послуги.

**3. Права та обов’язки Провайдера**

**3.1.** Провайдер зобов’язаний:

**3.1.1.** Підключити Абонента до своєї телекомунікаційної мережі (або мережі партнерів) і забезпечувати безперебійне та якісне надання Послуг, правильність застосування тарифів відповідно до Тарифного плану Абонента.

**3.1.2.** Усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження у встановлені строки.

**3.1.3.** Приймати від Абонента заяви, звернення та претензії, та давати на них вмотивовані відповіді у строки, встановлені законодавством України.

**3.1.4.** На вимогу Абонента надавати інформацію щодо, режиму роботи Провайдера, щодо умов та порядку надання основних та додаткових послуг, про систему та порядок оплати.

**3.2.** Провайдер має право:

**3.2.1.** Проводити зміну параметрів Послуг, діючих тарифів, які встановлюються Провайдером самостійно, порядку їх нарахування, форми та порядку оплати в порядку, передбаченому законодавством.

**3.2.2.** Змінювати тарифи на Послуги, які встановлюються Провайдером самостійно шляхом оприлюднення їх на Сайті Провайдера не пізніше ніж за 7 календарних днів до їх впровадження.

**3.2.3.** Вносити зміни в Правила шляхом опублікування таких змін на сайті Провайдера, також розміщувати на сайті повідомлення про здійснення зміни Правил.

**3.2.4.** У разі порушення Абонентом своїх обов’язків, передбачених цими Правилами, Провайдер 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; за рішенням суду; у випадку підозри вчинення Абонентом протиправних дій (розміщення забороненого контенту, фінансових та інших махінацій).

**3.2.6.** У разі виявлення нетипового навантаження на телекомунікаційну мережу Провайдера, спричиненого Абонентом або вірусними програмами та різкого зростання трафіку Абонента, Провайдер має право обмежити обсяг послуг, які він надає Абоненту до з’ясування обставин, що викликали нетипове навантаження на телекомунікаційну мережу або появу нетипового трафіка та призупинити надання телекомунікаційної 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 по e-mail або по телефону.

**4. Права та обов’язки Абонента**

**4.1.** Абонент зобов’язується:

**4.1.1.** Своєчасно та в повному обсязі оплачувати Послуги Провайдера, відповідно до цих Правил.

**4.1.2.** Контролювати роботу власного Кінцевого обладнання, включаючи таке, що без його відома може самостійно встановлювати з’єднання.

**4.1.3.** Абонент зобов’язується використовувати лише Кінцеве обладнання, яке має сертифікат відповідності.

**4.1.4.** Не використовувати надані Провайдером Послуги 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 Провайдера.

**4.1.6.** Не виконувати модернізацію та/чи налаштування свого Кінцевого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Провайдера чи на функціонування мережевого обладнання Провайдера.

**4.1.7.** В обов’язковому порядку відключити свій мережевий кабель від комп’ютера (маршрутизатора) під час грози.

**4.1.8.** Тримати в таємниці всі мережеві реквізити (логіни та паролі), виділені Провайдером.

**4.1.9.** Не рідше ніж 1 раз на місяць відвідувати Сайт Провайдера для ознайомлення з публікаціями Провайдера щодо нових послуг та тарифів, змін в діючих послугах, тарифах та Правилах.

**4.2.** Абонент має право:

**4.2.1.** Отримувати від Провайдера інформацію про основні та додаткові Послуги за телефоном Контактного центру, у офісі Провайдера та на сайті Провайдера або в Особистому кабінеті.

**4.2.2.**Замовляти додаткові послуги через джерела, встановлені Провайдером.

**4.2.3.** Тимчасово призупинити отримання Послуг за письмовою заявою терміном від 1-го до 3-х місяців в сумі за рік з зазначенням в заяві дати відновлення Послуг.

**4.2.4.** Відмовитись від Послуг та припинити дію Договору у порядку, визначеному цими Правилами.

**4.2.5.** Отримувати від Провайдера відомості про використання внесених коштів.

**5. Вартість послуг та порядок розрахунків**

**5.1.** Рахунки за надані послуги, та авансові внески Абонент сплачує шляхом перерахуванням грошових коштів на поточний рахунок Провайдера в національній валюті України. У платіжному дорученні на оплату рахунку, Абонент зобов’язаний вказати свій логін (особовий рахунок). 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. Фактичне користування Абонентом тією, чи іншою послугою означає, що така послуга була замовлена Абонентом. Вартість наданих послуг залежить від відповідного Тарифного плану та обсягу наданих послуг.

**5.2.** Відновлення сервісу Абоненту після блокування відбувається протягом доби з моменту надходження авансу на особовий рахунок Абонента у обліковій системі Провайдера.

**5.3.** Нарахування плати за користування Послугами здійснюється з дня їх підключення. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента (вихід з ладу обладнання або проблеми з програмним забезпеченням Абонента), абонентська плата, та інші обов’язкові платежі нараховуються Абоненту в повному обсязі.

**5.4.** Абонент здійснює оплату Послуг у визначених Провайдером відділеннях банків, за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем та іншими вказаними Провайдером способами.

**5.5.** Зарахування коштів на особовий рахунок Абонента у обліковій системі Провайдера відбувається протягом доби. В разі надходження коштів без реквізитів, зарахування їх на особовий рахунок Абонента відбувається після пред’явлення Абонентом підтверджуючого платіжного документу.

**6. Відповідальність сторін**

**6.1.** Сторони несуть відповідальність за невиконання, чи неналежне виконання Правил Договору згідно чинного законодавства України та цих Правил.

**6.2.** У разі невиконання Провайдером п. 3.1.2., коли Послуга не надавалась з вини Провайдера більш ніж 7 діб (в сумі за місяць при письмовій заяві Абонента та узгодженню з Провайдером) Абоненту перераховується плата за послугу за цей календарний місяць. Час проведення планової профілактики не вважається простоєм і оплачується Абонентом.

**6.3.** У разі виявлення пошкодження, яке сталося з вини Абонента, останній зобов’язаний відшкодувати Провайдеру усі витрати з усунення пошкодження.

**6.4.** Відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент. Провайдер 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.

**6.5.** У разі наявності заборгованості Абонента за надані, відповідно до Правил та Договору, послуги Провайдер має право надавати третім особам-потенційним кредиторам Абонента інформацію щодо стану розрахунків за Договором (включаючи його назву/ім’я, прізвище та по-батькові, ідентифікаційний код (номер), адресу чи інші дані, зазначені Абонентом при укладенні Договору/Угоди), а також використовувати таку інформацію з метою формування реєстру боржників, відкритого для таких третіх осіб.

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

**6.7.** Провайдер не несе відповідальності за часткову або повну відсутність надання послуг Абоненту, якщо це було зумовлено дією обставин непереборної сили (форс-мажору). Під обставинами непереборної сили маються на увазі: пожежі, землетруси, інші природні явища, стихійні лиха, дії третіх осіб, військові дії, прийняття законодавчих актів та інші незалежні від Провайдера обставини, які роблять неможливим своєчасне, повне та належне виконання Провайдером своїх зобов’язань згідно Договору.

**7. Строк дії договору**

**7.1.** Строк дії Договору обчислюється з дня його укладання сторонами та діє до припинення його однією зі Сторін або обома Сторонами.

**7.2.** В односторонньому порядку Договір може бути розірваний Провайдером 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 Провайдер 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 Провайдер 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 випадку, коли Абонент протягом 90 днів не користується Послугою;

**–** при припиненні діяльності з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Провайдер повинен повідомити Абонента про припинення дії Договору не менше ніж за 7 днів до дати припинення.

**7.3.** У випадку наявності підстав для розірвання Договору передбачених п. 7.2. цих Правил, Провайдер 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 Провайдером тарифів на Послуги, протягом 7 днів з моменту, коли Абонент дізнався або міг дізнатися про зміну тарифів за умови проведення повних розрахунків з Провайдером;

**–** відсутність у Абонента потреби у використанні Послуги

**7.5.** Про розірвання Договору Абонент зобов’язаний повідомити Провайдера, 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 Провайдера про банківські реквізити, за якими необхідно повернути залишкові грошові кошти після розірвання Договору.

**7.7.** Після розірвання Договору Провайдер може здійснити демонтаж обладнання.

**7.8.** У випадку розірвання договору з вини Провайдера, 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 Провайдер, Абонентом до повного вичерпання авансового платежу або першої абонентської плати на особовому рахунку Абонента.

**8. Інші положення**

**8.1.** У Мережі Провайдера Абонентам можуть надаватися різноманітні Додаткові послуги як самим Провайдером, так і його Партнерами.

**8.2.** За Додаткові послуги, надані Партнерами, Провайдер відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, що надаються Партнером, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного Провайдером Партнера. Для цього Провайдер 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 цими Правилами, якщо інший порядок не встановлений в інформації до відповідної Додаткової послуги.

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

**8.5.** Правила надання, отримання Послуг та Тарифи є Додатками до цього договору.

**8.6.** Сторони підтверджують, що вони ознайомлені з Законом України “Про телекомунікації”; “Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг”, затверджених Кабінетом Міністрів України, та зобов’язуються їх дотримуватися.

**8.7.** У випадках, не передбачених цими Правилами, сторони керуються положеннями діючого законодавства України.