

ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ на умовах публічної оферти

(надалі – «Договір») в редакції від 01.10.2025 року

Провайдер: Товариство з обмеженою відповідальністю "ТЕРНЕТ" (Внесено до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій згідно рішення НКРЗ України № 1677 від 14.09.2022 р (надалі - Оператор), в особі директора Суконніка Миколи Валерійовича, що діє на підставі Статуту, керуючись Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 26 червня 2025 р. № 761 (надалі - Правила), Основними вимогами до договору про надання телекомунікаційних послуг, затвердженими рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 р. № 624, зареєстрованими в Міністерстві юстиції 24 грудня 2012 р. № 2150/22462, пропонує фізичним особам (надалі - Абонент) можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого розміщує (оприлюднює) даний публічний договір про наступне:

1 ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Публічна оферта – пропозиція Провайдера, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір про надання телекомунікаційних послуг, що містяться в публічній оферті.

Договір – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Провайдером і Абонентом на умовах Публічної оферти в момент акцепту Абонентом її умов (далі по тексті – Договір).

Абонент - споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, який передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі.

Акцепт – повна й безумовна згода Абонентом на укладення Договору на умовах, визначених публічною офертою.

Абонентна плата - фіксований платіж, який встановлює Провайдер для Абонентів за доступ на постійній основі до телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.

Автоматизована система обліку спожитих послуг (білінгова система) - програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного обліку наданих телекомунікаційних послуг, а також здійснення розрахунків їхньої вартості згідно з діючими на момент надання послуг Тарифами за кожним особовим рахунком Абонента.

Заявка Абонента - виклик Абонентом представника Провайдера для надання необхідних послуг, пов'язаних з виконанням умов Договору.

Інтернет - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

Кінцеве обладнання - обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, модем, тощо), із вбудованим мережевим інтерфейсом Ethernet, або модулем розширення для встановлення мережевого інтерфейсу.

Провайдер – суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Оператором надає послуги Абонентам в Мережі Оператора.

Оператор - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері

телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

Особовий рахунок Абонента - форма обліку індивідуальних для кожного Абонента відомостей, що відображає надходження платежів Абонента і витрачання цих коштів на оплату телекомунікаційних послуг за цим Договором.

Веб-сайт Провайдера: WWW-сервер, на якому знаходиться вся необхідна інформація для використання послуг. WEB-сайт Провайдера розміщений та доступний в мережі Інтернет за адресою: <http://ternet.com.ua/>

Підключення (відключення) кінцевого обладнання - з'єднання (від'єднання) кінцевого обладнання або абонентського вводу до (від) телекомунікаційної мережі.

Телекомунікаційна послуга (послуга) - продукт діяльності Провайдера, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

Послуга з доступу до Інтернет - забезпечення можливості роботи в Інтернет кінцевого обладнання.

Припинення надання послуг - припинення надання телекомунікаційних послуг тимчасово, до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з відключенням кінцевого обладнання, в тому числі у разі невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором.

Пункт закінчення телекомунікаційної мережі - місце стику (з'єднання) телекомунікаційної мережі та кінцевого обладнання.

Тарифи – документ, у якому наводиться перелік телекомунікаційних послуг, що надаються Провайдером, їх опис і вартість, а також їх порядок замовлення, надання, отримання та тарифікації.

Тарифний план (Пакет) – сукупність технічних і вартісних параметрів, взаємозв'язаних між собою, які визначають обсяг і вартість наданої Абоненту основної телекомунікаційної послуги.

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

Розрахунковий період — проміжок часу з третього по третє число календарного місяця.

Місце надання Послуг - конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він бажає отримувати телекомунікаційні послуги. Місце надання Послуг особисто визначається Абонентом у Заяві про приєднання до Договору.

MAC-адреса — унікальний ідентифікатор мережевого пристрою Абонента (мережева карта, інший пристрій).

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Провайдер надає Абоненту телекомунікаційні послуги (фіксований інтернет) за умов технічної можливості надання таких послуг, а Абонент зобов'язується своєчасно їх оплачувати відповідно до умов цього Договору та вимог чинного законодавства України.

2.2. Телекомунікаційні послуги поділяються на основні та додаткові.

2.3. Основними телекомунікаційними послугами є:

2.3.1. послуги з постійного доступу до Інтернет.

2.4. Додатковими послугами є:

2.4.1. постачання та налагодження бездротового адаптеру;

2.4.2. доступ до внутрішньо-мережевих ресурсів;

- 2.4.3. виїзд технічного персоналу до Абонента для вирішення наслідків аварійних ситуацій, що виникли за вини Абонента в помешканні Абонента та/або на прибудинковій території у приватному секторі;
- 2.4.4. інші послуги, що може надавати Провайдер в межах цього Договору.
- 2.4.5. виїзд технічного персоналу до Абонента для вирішення наслідків аварійних ситуацій, що мають ознаки диверсії та/або злого умислу, а їх виникнення юридично засвідчені.
- 2.5. Підключення додаткових послуг здійснюється лише після подвійного підтвердження з боку Абонента.
- 2.6. Параметри основної послуги визначені умовами тарифного плану та параметри додаткових послуг відображені на Офіційному веб-сайті Провайдера: <http://ternet.com.ua>
- 2.7. Вимоги до якості Послуг по даному Договору визначаються як такі, які повинні відповідати звичайним вимогам, які пред'являються до таких Послуг, загальним критеріям якості, що регламентуються Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг (Постанова Кабінету Міністрів України №761 від 25.06.2025 року).
- 2.8. Вимірювання параметрів та обчислення показників якості послуг передачі даних, доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці електронної комунікаційної мережі Провайдера, відображені на Офіційному веб-сайті Провайдера: <https://ternet.com.ua/wp-content/uploads/2025/01/quality.pdf>
- 2.9. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку становлять 10 Мбіт/с. Досягнення параметрів основної послуги визначені умовами тарифного плану, параметрів додаткових послуг можливе за умови підтримки відповідних технічних параметрів кінцевим обладнанням Абонента.

3. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

- 3.1. Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для Абонента та Провайдера. Кожний Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору. Якщо Абонент не згодний з умовами Договору, він не вправі користуватися послугами. Відповідно, Абонент, який надав Заяву про приєднання до Договору вважається ознайомленим та таким, що погоджується з усіма умовами даного Договору.
- 3.2. Договір про надання телекомунікаційних послуг укладається шляхом надання згоди Абонентом, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника сторонами. Дійсний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівнозначним Договору, підписаному сторонами.
- 3.3. Безумовний акцепт умов Договору відповідно до ст. 205, 642 ЦК України полягає в здійсненні Абонентом наступних конклюдентних дій, направлених на отримання послуг:
- 3.3.1. Для Абонентів, які до моменту публікації даного Договору не користувалися Послугами Провайдера, свідоцтвом повного й беззастережного акцепту (прийняття) умов даного Договору є здійснення Абонентом процедури реєстрації або перереєстрації. Процедура реєстрації або перереєстрації полягає в заповненні реєстраційної форми «Відомості про Абонента», та одержанні Абонентом персонального номера — «Номера Договору», встановленого Провайдером.
- Одержати необхідну консультацію чи надати заявку на реєстрацію/перереєстрацію можна за телефоном: (068)430-50-50
- З моменту здійснення процедури реєстрації/перереєстрації, Абонент автоматично

вважається ознайомленим, та таким, що погоджується з усіма умовами даного Договору, і Договір вважається укладеним без підписання в кожному окремому випадку.

Датою укладання даного Договору в цьому випадку є дата реєстрації/перереєстрації.

3.3.2. Для Абонентів, які до моменту публікації даного Договору користувалися Послугами Провайдера, свідоцтвом повного й беззастережного акцепту (прийняття) умов даного Договору є подальше використання й оплата Послуг Провайдера. З моменту оплати Послуг Провайдеру Абонент автоматично приймає умови цього Договору, і даний Договір вважається укладеним без його підписання в кожному окремому випадку.

Датою укладання даного Договору в цьому випадку є дата оплати послуг, що була зроблена після публікації цього Договору.

3.3.3. Провайдер на письмову вимогу Абонента надає йому завірену печаткою письмову форму Договору.

4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

4.1. Умови надання телекомунікаційних послуг:

4.1.1. наявність у Провайдера технічної можливості для надання Абоненту замовленої телекомунікаційної послуги. Під технічною можливістю розуміється знаходження Абонента в зоні дії послуги і використання для доступу до послуги налаштованого устаткування та програмного забезпечення Абонента;

4.1.2. ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;

4.1.3. внесення Абонентом платежу Провайдеру за надання доступу (підключення) до обладнання Провайдера;

4.2. Провайдер після виконання Абонентом вимог п.п. 1-3 п. 4.1 організовує канал зв'язку.

4.3. Провайдер виконує наступні роботи щодо організації каналу зв'язку:

4.3.1. проведення монтажно-кабельних робіт від порту Провайдера до порту Абонента;

4.3.2. активація порту мережевого обладнання Провайдера;

4.3.3. відкриття Провайдером Абоненту Особового рахунку в білінговій системі та активація тарифу Абонента.

4.4. У приміщенні Абонента кабель проводиться шляхом стандартного кабелевводу (звичайний отвір над дверима, проте його місце може бути змінене проектом будинку і/або приміщення). Якщо даний отвір не дозволяє зробити прокладку кабелю (заблокований будь-чим), то майстер-кабельник визначить, де буде пробурений отвір діаметром 10 мм для прокладки кабелю. При цьому Провайдер не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (попадання в труби, електропроводку і тому подібне).

4.5. В приміщенні Абонента монтажно-кабельні роботи проводяться працівниками Провайдера у попередньо визначений день, за згодою і згідно із обраним Абонентом варіантом монтажно-кабельних робіт. Абонент має право обрати один із нижчезазначених варіантів проведення монтажно-кабельних робіт:

4.5.1. Кабель прибивається пластиковими скобами з невеликим цвяхом до дерев'яного (окрім, дубового) плінтуса, одвірків по трасі, яку визначить Абонент, і способом який буде узгоджений з Абонентом;

4.5.2. Кінцівка кабелю обтискається з'єднувачем, подальше косметичне опорядження та роботи з прокладання кабелю Абонент здійснює самостійно;

4.5.3. Для прокладання кабелю свердляться отвори в приміщенні Абонента в місці

визначеному Абонентом (за умови наявності технічної можливості). При цьому Провайдер не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (попадання в труби, електропроводку і тому подібне).

4.5.4. Проведення монтажно-кабельних робіт, на території Абонента або внесення з ініціативи Абонента змін до проведених монтажно-кабельних робіт здійснюється працівниками Провайдера за додаткову оплату.

4.6. Пошкодження кабелю на території Абонента усувається за рахунок Абонента, пошкодження кабелю за межами території Абонента усуваються за рахунок Провайдера.

4.7. Перерва в наданні послуги допускається на час технічного обслуговування і ремонту обладнання та ліній зв'язку. Проведення технічного обслуговування і ремонту здійснюється в години найменшого навантаження мережі. Провайдер має право призупиняти надання послуг для проведення регламентно-профілактичних робіт, інформація щодо яких розміщується (оприлюднюється) на Офіційному сайті Провайдера не менше ніж за одну добу до початку їх проведення.

4.8. Порядок замовлення, отримання, надання та припинення телекомунікаційних послуг визначається Тарифами та/або Регламентами надання послуг, які є невід'ємною частиною Договору, затверджуються наказами Провайдера та розміщуються (оприлюднюються) на Офіційному сайті Провайдера не менше ніж за 15 днів до введення їх в дію.

4.9. Абонент доручає Провайдеру, а Провайдер зобов'язаний вести облік обсягу та вартості наданих телекомунікаційних послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг (Білінгом). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Провайдеру при укладенні та виконанні Договору.

4.10. На підставі Заяви про приєднання до Договору Провайдер відкриває Абоненту персональний Особовий рахунок (ОР), номер якого унікальний. На ОР Замовника враховуються обсяги наданих Провайдером телекомунікаційних послуг, а також всі платежі Замовника. Особовий рахунок є єдиним джерелом інформації про об'єм спожитих та оплачених Абонентом телекомунікаційних послуг під час тарифікації і вирішенні спірних питань. Вхід у персональний кабінет Абонента доступний лише з мережі Провайдера.

4.11. Провайдер припиняє доступ Абонента до телекомунікаційних послуг без попереднього попередження, при нульовому або від'ємному балансі Особового рахунка Абонента.

4.12. Провайдер має право припинити доступ Абонента до телекомунікаційних послуг, скоротити перелік телекомунікаційних послуг, а також відключення кінцевого обладнання Абонента від телекомунікаційної мережі, у випадку якщо Абонент безпосередньо брав участь або кінцеве обладнання (бездротовий адаптер), мережеві ідентифікатори Абонента було використано у діях, які Провайдер обґрунтовано вважає такими, що порушують правила й норми користування телекомунікаційними послугами, викладені в дійсному Договорі, або такими, що порушують вимоги Закону України "Про електронні комунікації", Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 та вимоги чинного законодавства України.

4.13. Провайдер зобов'язаний усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі протягом двох днів з моменту письмового звернення Абонента про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх

усунення).

4.14. При виникненні технічних проблем, які ускладнюють або перешкоджають наданню Провайдером телекомунікаційних послуг Абоненту, якщо ці проблеми були пов'язані із проблемами в роботі або виходом з ладу обладнання Провайдера, Провайдер в розумний строк здійснює заходи щодо усунення зазначених проблем і відновлення нормального стану надання телекомунікаційних послуг.

4.15. Абонент має право призупинити надання телекомунікаційних послуг шляхом подання письмової заяви до Центрів обслуговування абонентів Провайдера, не менше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до дати призупинення надання послуг, на загальний строк не більше 6 (шести) місяців протягом календарного року при відсутності заборгованості перед Провайдером. У випадку призупинення надання послуг протягом календарного року на загальний термін понад 2 (два) місяці Абоненту нараховується плата за резервування порту телекомунікаційного обладнання, згідно з діючими тарифами Провайдера.

5. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА

5.1. Провайдер має право:

5.1.1. вносити зміни і доповнення до умов Договору, повідомлення про такі зміни і доповнення розміщуються (оприлюднюються) на Офіційному сайті не менше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до їх введення в дію;

5.1.2. самостійно встановлювати тарифи на телекомунікаційні послуги, що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг. Якщо Абонент по закінченню 15 (п'ятнадцяти) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) на Офіційному сайті Провайдера продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Провайдер вправі вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями;

5.1.3. припиняти у встановленому порядку надання телекомунікаційних послуг з моменту виникнення нульового або від'ємного балансу на Особовому рахунку Абонента, або у випадку якщо Абонент не погасив заборгованість у встановлений відповідно до законодавства термін;

5.1.4. скорочувати перелік або припиняти надання телекомунікаційних послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі телекомунікацій;

5.1.5. не підключати або відключати підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;

5.1.7. проводити планові й позапланові роботи з технічного обслуговування з повним або частковим обмеженням у наданні телекомунікаційних послуг, з метою ремонту устаткування й ліній зв'язку, технічного обслуговування устаткування і його модернізації, з попереднім повідомленням Абонента шляхом розміщення інформації про планований строк і тривалість перерви на Офіційному сайті Провайдера;

5.1.8. створювати та зберігати архіви з інформацією, що отримується в процесі користування Абонентом телекомунікаційними послугами й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, за вимогами уповноважених державних установ, а також для нормального функціонування телекомунікаційних послуг або захисту Провайдера та інших абонентів, якщо це не

суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому Законодавству. Вчинення таких дій стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Абонента;

5.1.9. на підставі даних Автоматизованої системи обліку спожитих телекомунікаційних послуг згідно з діючими тарифами проводити списання коштів з Особового рахунку Абонента;

5.1.10. скорочувати перелік або припиняти надання телекомунікаційних послуг Абонентам, які порушують обов'язки кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг (Стаття 108 Закону України «Про електронні комунікації»):

5.1.11. тимчасово обмежувати або блокувати доступ Абонента до окремих електронних ресурсів, сервісів чи повідомлень у випадках, коли такі ресурси чи сервіси використовуються для поширення масових небажаних повідомлень (спаму), шахрайських дій, розповсюдження шкідливого програмного забезпечення або створюють загрозу стабільності та безпеці мережі. Таке обмеження здійснюється без попереднього погодження з Абонентом, з подальшим інформуванням його про причини вжитих заходів;

5.1.12. тимчасово припиняти надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках: виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

5.1.13. 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 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.

5.1.14. інші права, передбачені законодавством України.

5.2. Провайдер зобов'язаний:

5.2.1. До укладення Договору та під час надання Послуг безоплатно інформувати Абонента про умови Договору відповідно до Правил, зокрема, шляхом розміщення такої інформації на веб-сайті: <https://ternet.com.ua/>

5.2.2. Надавати Абоненту безоплатні консультації з питань замовлення та отримання Послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційної служби Провайдера за тел. 068 430 50 50.

5.2.3. Надавати Абоненту Послуги відповідно до Договору та згідно з конфігурацією, що обрана Абонентом.

5.2.4. 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 Провайдера, визначену Договором.

5.2.5. Оприлюднювати відповідну інформацію про зміни Тарифів на Послуги, умови обслуговування не пізніше, ніж за 15 календарних днів до їх введення (зміни) шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті та/або направлення відповідних

електронних, або SMS-повідомлень тощо.

5.2.6. Вести достовірний облік Послуг, що надаються Абоненту.

5.2.7. На прохання Абонента надавати йому технічні консультації щодо рекомендованого для використання обладнання та програмного забезпечення.

5.2.8. При зверненні Абонента своєчасно, протягом 48 годин з моменту надходження та фіксування заяви Абонента про неотримання та/або погіршення якості Послуг, ліквідувати пошкодження, що виникли у межах сфери відповідальності Провайдера і перешкоджають Абонентові користуватися Послугами Провайдера.

5.2.9. 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.

5.2.10. За замовленням Абонента на платній основі згідно з діючими тарифами встановити та/або налагодити (конфігурувати) необхідне програмне забезпечення на комп'ютері Абонента.

5.2.11. За замовленням Абонента на платній основі згідно з діючими тарифами при підключенні встановити драйвера на комп'ютері Абонента та кінцеве обладнання.

5.2.12. За запитом Абонента інформувати останнього про перелік абонентського обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування.

5.2.13. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень та виконання інших робіт з усунення недоліків у наданні Послуг за наявності посвідчення з фотокарткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту.

5.2.14. Розглядати заяви та скарги Абонента, які стосуються якості Послуг та виконання умов Договору в порядку та терміни передбачені законодавством.

5.2.15. Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених Правилами та цим Договором, у тому числі у разі несплати заборгованості.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

6.1. Абонент має право на:

6.1.1. дострокове розірвання договору за умови попередження ним Провайдера у визначений у Договорі строк;

6.1.2 своєчасне отримання замовлених телекомунікаційних послуг належної якості, відповідно до умов обраного тарифного плану та параметрів, визначених у цьому Договорі;

6.1.3. обмеження Провайдером доступу Абонента до окремих видів телекомунікаційних послуг на підставі його заяви та при наявності технічної можливості Провайдера у встановленому порядку;

6.1.4. відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому Договором;

6.1.5. переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством;

6.1.6. у випадку зниження швидкості чи якості послуг нижче визначеного рівня Абонент має право звернутися зі скаргою до Провайдера за тел: 068 430 50 50, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку за тел.: (044) 278-11-82 або поштою: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3 або до суду;

6.1.7. отримувати достовірну, своєчасну та повну інформацію про умови надання послуг, тарифи, порядок оплати, а також про права та обов'язки Сторін;

- 6.1.8. звертатися до служби технічної підтримки Провайдера для отримання консультацій та вирішення питань, пов'язаних із наданням послуг.
- 6.1.9. вимагати усунення недоліків у роботі послуг у строки, передбачені чинним законодавством та цим Договором.
- 6.1.10. звернутися до Провайдера із заявою щодо отримання небажаних електронних повідомлень (спаму) або доступу до ресурсів, що здійснюють розсилку спаму чи шахрайські дії. За результатами розгляду такої заяви Провайдер зобов'язується вжити заходів для обмеження чи блокування доступу до відповідних джерел у межах технічних можливостей мережі.
- 6.1.11. на безоплатне вилучення за письмовою заявою Абонента відомостей про нього повністю або частково з електронних версій бази даних інформаційно-довідкових служб Провайдера.
- 6.1.12. не здійснювати оплату Послуг за весь час пошкодження мережі, що призвело до припинення/погіршення якості Послуг, у разі порушення Провайдером термінів усунення недоліків визначених цим Договором.
- 6.1.13. на обслуговування державною мовою або іншою пропонованою Постачальником мовою за вибором кінцевого користувача відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».
- 6.1.14. на оскарження неправомірних дій Провайдера шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів, позасудовий розгляд спорів регуляторним органом.
- 6.1.15. інші права передбачені Договором та чинним законодавством у сфері електронних комунікацій.

6.2. Абонент зобов'язується:

- 6.2.1. виконувати умови цього Договору, здійснювати оплату замовлених телекомунікаційних послуг у розмірах та в строки, встановлені законодавством чи Договором;
- 6.2.2. письмово повідомляти Провайдера про зміну поштових або платіжних реквізитів, найменування та інших обов'язкових реквізитів, які були вказані Абонентом в Заяві про приєднання до Договору або надані Провайдеру в ході виконання Договору у місячний строк з моменту виникнення таких обставин;
- 6.2.3. не допускати підключення кінцевого обладнання, яке не має сертифіката відповідності;
- 6.2.4. не допускати використання кінцевого обладнання, зовнішнього бездротового адаптеру для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, порушують громадський порядок та посягають на честь і гідність громадян;
- 6.2.5. не допускати використання кінцевого обладнання, зовнішнього бездротового адаптеру та власних мережевих ідентифікаторів для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
- 6.2.6. утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентську лінію в межах території відповідальності Абонента;
- 6.2.7. не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж телекомунікацій, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Абонентам;
- 6.2.8. повідомляти, у тому числі письмово, на запит Провайдера інформацію щодо кінцевого обладнання, яке використовується для отримання телекомунікаційних послуг;

- 6.2.9. не перешкоджати виконанню Провайдером робіт, пов'язаних з обстеженням кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за Заявкою Абонента;
- 6.2.10. не втручатись у роботу телекомунікаційної мережі;
- 6.2.11. самостійно стежити за станом свого Особового рахунку, не допускати нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку. Стан особового рахунку Абонент контролює, використовуючи Особистий кабінет на Офіційному сайті Провайдера;
- 6.2.12. мати доступ до особистого кабінету, де може переглядати інформацію про витрати, залишок пакетів та залишок коштів.
- 6.2.13. виконувати законодавство України та норми міжнародного права стосовно інформації, її передачі й захисту, недопущення використання Послуг для розповсюдження забороненої інформації, дотримуватись вимог законодавства України, Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.
- 6.2.14. надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення Договору та надання Послуг.
- 6.2.15. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

7. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК І УМОВИ РОЗРАХУНКІВ

- 7.1. Телекомунікаційні послуги надаються за попередньою оплатою. Абонент для отримання послуг сплачує Провайдеру:
- 7.1.1. авансовий платіж, що включає в себе оплату за наступний повний розрахунковий період вартості обраного Абонентом тарифного плану та/або замовлених додаткових послуг, вказаних у переліку послуг, що розміщується на сторінці персональної статистики Абонента на Офіційному сайті Провайдера;
- 7.1.2. всі одноразові платежі, якщо такі необхідні для активації замовлених послуг та тарифних планів (в тому числі пов'язаних із повним погашенням заборгованості за попередні розрахункові періоди).
- 7.2. Розрахунки за телекомунікаційні послуги за цим Договором здійснюються Провайдером третього числа кожного календарного місяця відповідно до чинних Тарифів Провайдера у поточному розрахунковому періоді шляхом списання коштів з Особового рахунку Абонента, у розмірі згідно із п.7.1. Договору.
- 7.3. Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок Абонента здійснюється Провайдером на підставі проведених оплат Абонента
- 7.4. Провайдер призупиняє надання послуг у випадку утворення нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку Абонента до моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента (погашення заборгованості та внесення абонентної плати за поточний розрахунковий період).
- 7.5. При припиненні Провайдером надання телекомунікаційних послуг, у випадку передбаченому п.7.4. цього Договору Абонент не звільняється від оплати телекомунікаційних послуг Провайдера в повному обсязі згідно із обраним Абонентом тарифним планом та/або замовленими додатковими послугами за повний розрахунковий період в якому відбулося припинення надання телекомунікаційних послуг. У випадку, якщо до початку наступного розрахункового періоду Абонент не здійснить належного поповнення Особового рахунку та не здійснить дій, передбачених п.4.15 Договору, така поведінка Абонента вважається згодою на нарахування оплати за резервування порту телекомунікаційного обладнання відповідно до чинних Тарифів Провайдера. Провайдер і Абонент визнають юридичну

чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

7.6. Провайдер та Абонент розуміють, що відповідно до частини 1 статті 651 Цивільного кодексу України вони можуть встановити підстави для розірвання цього Договору в односторонньому порядку.

7.7. У зв'язку з цим Провайдер та Абонент погоджуються, що у випадку, якщо Абонент не здійснить належного поповнення свого Особового рахунку та не здійснить дій передбачених п.4.15 Договору протягом трьох розрахункових періодів починаючи з періоду, в якому було припинено надання телекомунікаційних послуг, Договір вважається достроково припиненим (розірваним) на дату, яка припадає на останній день останнього із зазначених розрахункових періодів. У такому випадку вважається, що договір розірваний за ініціативою Абонента. Провайдер і Абонент визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

7.8. Припинення надання послуг та/або розірвання Договору не звільняє Абонента від оплати вже отриманих послуг та погашення заборгованості перед Провайдером.

7.9. Відновлення надання послуг у випадках, зазначених в п. 7.5. Договору, здійснюється Провайдером протягом 2 (двох) робочих днів з моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента згідно із вимогами п.7.1. Договору.

7.10. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів.

7.11. Абоненти контролюють стан особового рахунку шляхом відвідування сторінки персональної статистики на Офіційному сайті Провайдера (не менше, ніж один раз на тиждень) або шляхом звернення в Абонентський відділ Центрів обслуговування абонентів Провайдера.

7.12. Абонент має право змінити 1 (один) раз протягом поточного розрахункового періоду обраний тарифний план на наступний за поточним розрахунковий період. Зміна тарифного плану здійснюється самостійно Абонентом на сторінці персональної статистики на Офіційному сайті Провайдера або за телефоном абонентського відділу Центру обслуговування абонентів (068)430-50-50 або на підставі письмової заяви Абонента, наданої до абонентського відділу Центру обслуговування абонентів Провайдера не менше ніж за 3 (три) робочих дні до початку нового розрахункового періоду та запроваджується з 3 числа наступного за поточним розрахункового періоду.

7.13. Провайдер самостійно встановлює Тарифи та визначає правила тарифікації. Тарифи, встановлені Провайдером, включають збори й податки, що діють на території України.

7.14. Провайдер має право вносити зміни в діючі Тарифи, які розміщує (оприлюднює) на Офіційному сайті Провайдера та/або засобах масової інформації не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до їх запровадження.

7.15. Невикористання Послуг Абонентом не може бути підставою для їх несплати.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

8.1. Провайдер та Абонент несуть відповідальність за порушення умов цього Договору відповідно до цього Договору і норм чинного законодавства України.

8.2. У випадку несвоєчасної оплати замовлених телекомунікаційних послуг Провайдер має право вживати до Абонента такі заходи:

8.2.1. нараховувати пеню за кожний день порушення строку оплати, яка обчислюється від вартості неоплачених послуг у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня;

8.2.2. скорочувати перелік телекомунікаційних послуг або припиняти їх надання, відповідно до п.7.4. Договору.

8.3. У випадку використання Абонентом на комерційній основі свого кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам Провайдер має право:

8.3.1. нараховувати штраф у розмірі 700 гривень за кожен такий випадок;

8.3.2. скорочувати перелік телекомунікаційних послуг або припиняти їх надання, письмово попередивши про це Абонента.

8.4. У випадку несанкціонованої зміни Абонентом (без письмового погодження з Провайдером) власних мережевих реквізитів Провайдер має право:

8.4.1. нараховувати штраф у розмірі 300 гривень за кожен такий випадок;

8.4.2. скорочувати перелік телекомунікаційних послуг або припиняти їх надання, попередивши про це Абонента.

8.5. У випадку надання Абонентом (без письмового погодження з Провайдером) телекомунікаційних послуг, наданих йому Провайдером, третім особам Провайдер має право:

8.5.1. нараховувати штраф у розмірі 300 гривень за кожен такий випадок;

8.5.2. скорочувати перелік телекомунікаційних послуг або припиняти їх надання, письмово попередивши про це Абонента.

8.6. Сплата Абонентом пені, штрафу та правомірне припинення чи скорочення Провайдером переліку телекомунікаційних послуг не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому телекомунікаційні послуги.

8.7. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, усі витрати Провайдера на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі неотриманий прибуток) покладаються на Абонента.

8.8. Провайдер несе перед Абонентом за ненадання або неналежне надання телекомунікаційних послуг відповідальність:

8.8.1. за ненадання оплачених телекомунікаційних послуг або надання їх в обсязі, меншому за оплачений, - у розмірі оплаченої вартості не наданих послуг;

8.8.2. у разі не усунення протягом двох днів із зафіксованого моменту подання Абонентом письмової заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги, абонентна плата за весь період пошкодження не нараховується.

8.9. Провайдер не несе відповідальність перед третіми особами у разі виникнення у таких осіб претензій або позовних вимог, пов'язаних із нанесенням їм будь-яких втрат або збитків Абонентом, внаслідок використання Абонентом послуг Провайдера чи неможливості їх використання. Абонент несе відповідальність перед третіми особами у разі виникнення у таких осіб претензій або позовних вимог, пов'язаних із нанесенням їм шкоди Абонентом, здійсненої за допомогою використання Абонентом послуг Провайдера.

8.10. Відповідальність і ризики, пов'язані із використанням інформаційних ресурсів Інтернет, несе Абонент. Провайдер не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються або надаються через мережу Інтернет та не несе відповідальності:

8.10.1. за будь-які витрати або збитки, які прямо або опосередковано зазнав Абонент внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет;

8.10.2. за втрати і збитки, що виникли через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів Абонента;

8.10.3. за збиток, нанесений Абонентові в результаті дії програмних продуктів, отриманих Абонентом за допомогою Послуг;

8.10.4. за прямий або непрямий збиток, заподіяний Абонентові в результаті

використання або неможливості використання Послуги;

8.10.5. за якість Послуги - у випадках використання Абонентом несертифікованого устаткування, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Абонентом програмного забезпечення і устаткування.

8.11. Оскільки Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, Провайдер не несе відповідальності за нормальне функціонування і доступність окремих сегментів Інтернет. Провайдер не несе відповідальності за затримки, перебої або погіршення якості при наданні послуги, які виникають з причин, що знаходяться поза сферою контролю Провайдера, зокрема пошкодження задіяних в наданні послуги обладнання та комунікацій, недоступність серверів, що знаходяться не під адмініструванням Провайдера, обмеження швидкості адміністраторами серверів, що не є власністю Провайдера і таке інше.

8.12. Відсутність технічної можливості для надання телекомунікаційних послуг не є підставою для подання Абонентом Провайдеру будь-яких претензій та позовів.

8.13. Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено невідворотними діями за 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.

9. ДОСТУП ДО ПОСЛУГ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

9.1. Відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг Провайдер забезпечує Абонентам з інвалідністю можливість:

- 1) рівного доступу до електронних комунікаційних послуг, зокрема стосовно обсягів та якості інформації щодо договору, як і для інших споживачів;
- 2) скористатися вибором постачальників електронних комунікаційних послуг.

9.2. З метою спрощення доступу до електронних комунікаційних послуг для Абонентів з інвалідністю Провайдер забезпечує у порядку, встановленому законодавством, їх доступність, зокрема, шляхом:

- 1) надання інформації про послуги й сервіси, які можна отримати з використанням відповідних пристроїв та засобів, передбачаючи доступність такої інформації:

- а) через більше ніж один орган чуття;
- б) у текстових форматах, які можуть бути використані для створення альтернативних допоміжних форматів, що передаватимуть інформацію користувачам різними способами та більше ніж через один орган чуття;
- в) з використанням шрифтів достатнього розміру та прийнятної форми, застосуванням достатнього контрасту й регульованого інтервалу між літерами, рядками та абзацами;
- г) з доповненням будь-якого нетекстового змісту альтернативним шляхом її подання споживачу;

- г) у відповідний та достатній спосіб, що забезпечує сприйнятливість, дієвість, зрозумілість і надійність інформації;

- 2) забезпечення при розробці своїх вебсервісів, пов'язаних з ними додатків, зокрема мобільних, їхньої надійності та доступності для сприйняття, користування і

розуміння особами з інвалідністю;

3) повідомлення в доступних формах комунікації службою підтримки (за наявності інструментів допомоги, кол-центрів, технічної підтримки, засобів розпізнавання та синтезу мови, навчальних сервісів) про доступність послуг для осіб з інвалідністю, їх сумісність із допоміжними технологіями.

Безоплатний доступ до відповідного програмного забезпечення надається постачальникам електронних комунікаційних послуг у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

10. НАДАННЯ ПОСЛУГ В УМОВАХ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ, НАДЗВИЧАЙНОГО ТА ВОЄННОГО СТАНУ

10.1. Провайдер вживатиме відповідно до законодавства заходів щодо забезпечення сталого функціонування мереж електронних комунікацій, що використовуються для надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану.

10.2. Провайдер в умовах надзвичайного та воєнного стану забезпечуватиме надання електронних комунікаційних послуг та брати участь в оповіщенні населення в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України, відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», Правил № 761 та інших актів законодавства.

10.3. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану Провайдер з метою оповіщення та забезпечення електронними комунікаційними послугами учасників ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, відбудовних робіт і здійснення відповідних заходів Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра можуть установлювати тимчасові обмеження в наданні електронних комунікаційних послуг споживачам до ліквідації наслідків та скасування режиму надзвичайного стану.

10.4. Провайдер не несе відповідальності за стан та працездатність його електронної комунікаційної мережі, якщо для виконання положень цієї статті мережу було повністю або частково виведено з-під його контролю чи управління.

11. СТРОК ДІЇ ТА ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ

11.1. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів шляхом його розміщення (оприлюднення) на Офіційному веб-сайті Провайдера: <http://ternet.com.ua> (постійно доступний для ознайомлення)

11.2. Цей Договір діє протягом 365 календарних днів. Договір набуває чинності з моменту виконання Абонентом вимог п. 3.3.1. 3.3.2. Договору.

11.3. Після настання дати припинення Договору, зазначеної у п. 9.2. строк дії договору продовжується на кожен наступний календарний рік, якщо жодна з сторін за 10 робочих днів до настання цієї дати не повідомить письмово іншу сторону про своє бажання припинити дію договору.

11.4. В ході його виконання в даний Договір можуть вноситися з ініціативи Провайдера зміни та доповнення, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації) не менше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до їх введення в дію на Офіційному веб-сайті Провайдера: <http://ternet.com.ua>

11.5. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною Тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг, письмово повідомивши про це Провайдера. Якщо Абонент по закінченню 15 (п'ятнадцяти) денного терміну з

моменту оприлюднення (розміщення) на Офіційному сайті Провайдера продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Провайдер вправі вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями. Провайдер і Абонент визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

11.6. Припинення (розірвання) договору можливе з ініціативи Провайдера шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту за адресою, вказаною у Заяві про приєднання до Договору, за 10 (десять) календарних днів до дати припинення (розірвання).

11.7. Припинення дії (розірвання) Договору, можливе за ініціативи Абонента на підставі письмового звернення, наданого Абонентом до Центру обслуговування абонентів Провайдера не менше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати початку припинення дії Договору. У випадках, передбачених цим Договором, Абонент зобов'язаний у визначений строк також сплатити Провайдеру фактично понесені ним витрати за надані послуги.

11.8. Якщо одне або декілька положень даного Договору будуть визнані судом, який має відповідні повноваження, незаконними, недійсними або неможливими до застосування, то такі положення ніяким чином не впливають на законність, дійсність та можливість застосування всіх та будь-яких інших положень даного Договору і тоді Договір повинен вважатися дійсним, як ніби такі незаконні, недійсні або неможливі до застосування положення ніколи не існували. При цьому Сторони погоджуються докласти максимальних зусиль, та в дусі доброї волі здійснити необхідні зміни до Договору, щоб відобразити початкові наміри Сторін цього Договору.

12 МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ПРОВАЙДЕРА:

ТОВ «ТЕРНЕТ»

код ЄРДПОУ 44594647

м. Тернопіль, проспект С. Бандери, 33/201

13. АДРЕСИ ЦЕНТРІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ АБОНЕНТІВ

м. Тернопіль, проспект С. Бандери, 33/201,

тел. (068) 430-50-50