



ЗАТВЕРДЖЕНО Наказом директора
ТОВ «ХОНГОР»

№ 1.1 ОД-Р від 18 березня 2025 р.
Вступає в дію з «25» березня 2025 р.

Директор _____ **Людмила ОНОПЕНКО**

РЕГЛАМЕНТ

Зміст

Преамбула.

Визначення термінів, що вживаються в Регламенті.

1. Загальна характеристика Телекомунікаційних послуг Компанії.
2. Умови надання та отримання Телекомунікаційних послуг.
3. Технічний опис Телекомунікаційних послуг.
4. Порядок обліку Телекомунікаційних послуг та списання коштів з Облікового рахунку Абонента.
5. Порядок замовлення Телекомунікаційних послуг.
6. Порядок укладення Договору про надання телекомунікаційних послуг.
7. Умови та порядок змін в отриманні Телекомунікаційних послуг.
8. Умови, порядок та строки припинення та/або призупинення надання Послуг/Послуги (окремих її видів) та відновлення їх надання. Умови та порядок розірвання Договору.
9. Зміна Місця надання Послуг/Послуги.
10. Порядок розрахунків за Телекомунікаційні послуги.
11. Розгляд заяв та скарг Абонентів.
12. Порядок і строки інформування Абонентів.
13. Передача прав і обов'язків за Договором третім особам.
14. Права і обов'язки Абонента та Компанії.
15. Відповідальність Абонента та Компанії.
16. Інші умови.

Преамбула

Даний Регламент визначає порядок надання та отримання Телекомунікаційних послуг(Електронних комунікаційних полсуг), регулює відносини між Товариством з обмеженою відповідальністю «ХОНГОР» (надалі – «Компанія») і споживачами Телекомунікаційних послуг (надалі – «Абоненти»).

Чітке дотримання та виконання умов цього Регламенту є обов'язковим як для Компанії, так і для Абонентів. Умови цього Регламенту поширюються на всіх Абонентів – юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців Компанії.

Підписавши Договір про надання телекомунікаційних послуг, Абонент погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом усіх без виключення положень цього Регламенту, Договору, Тарифних пакетів, Прейскуранту, Переліку телерадіопрограм та всіх інших документів, що становлять невід'ємну частину Договору.

Умови цього Регламенту визначаються Компанією самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови цього Регламенту можуть бути змінені Компанією з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Регламенту, такий Абонент має право розірвати Договір з дотриманням процедури, встановленої в цьому Регламенті, протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався чи мав можливість дізнатися про зміни, внесені до цього Регламенту. Не розірвання Абонентом Договору у

вказаний строк та продовження користування Послугами/Послугою свідчить про згоду Абонента з внесеними до цього Регламенту змінами.

Компанія вправі в односторонньому порядку змінювати умови цього Регламенту. При внесенні змін до цього Регламенту, Компанія розміщує повідомлення про такі зміни на Офіційному сайті не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Регламентом встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Компанія не зобов'язана повідомляти Абонента про внесення змін. Продовження використання Послуг/Послуги Компанії Абонентом після такого повідомлення вважається згодою Абонента зі змінами Регламенту. При цьому Компанія гарантує та підтверджує, що розміщена на Офіційному сайті поточна редакція тексту цього Регламенту є чинною.

У разі, якщо чинним законодавством України встановлено положення чи норми, які суперечать умовам цього Регламенту, перевагу при застосуванні матимуть положення чи норми чинного законодавства України.

Норми цього Регламенту відповідають чинному законодавству України у сфері надання та отримання Телекомунікаційних послуг, а саме:

- Закону України «Про електронні комунікації»;
- Закону України «Про медіа»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про Національну раду України з питань телебачення і радіомовлення»;
- Правилам надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 року;
- Цивільному кодексу України;
- Господарському кодексу України;
- Іншим нормативно-правовим актам.

ТОВ «ХОНГОР» включено до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг.

ТОВ «ХОНГОР» має ідентифікатор суб'єкта у сфері мудіа № R50-06076.

У цьому Регламенті терміни вживаються в наступному значенні:

Абонент – споживач Телекомунікаційних послуг (юридична особа та/або фізична особа-підприємець), яка уклала з Компанією Договір про надання телекомунікаційних послуг (надалі – «Договір») та належним чином виконує умови даного Регламенту та Договору.

Абонентна плата – щомісячний фіксований платіж, який встановлюється Компанією для Абонента за споживання Телекомунікаційних послуг, які надає Компанія.

Абонентський ввід – ділянка коаксіально-кабельної Мережі, яка обмежена, з одного боку, Кінцевим обладнанням Абонента (телевізійним приймачем, комп'ютером, цифровим приймачем (тюнером, set-top-box) чи іншим обладнанням), а з іншого боку – точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Абонентський ввід є власністю Абонента.

Абонентський номер – присвоєний Абоненту номер, який використовується Компанією для ідентифікації Абонента.

Відключення Кінцевого обладнання – від'єднання Кінцевого обладнання від Телекомунікаційної мережі.

Договір про надання телекомунікаційних послуг (Договір) – документ, підписаний між Компанією та Абонентом, що регулює правовідносини між Абонентом і Компанією у процесі надання Абоненту Послуг/Послуги.

Зона покриття Мережі – територія, у межах якої Клієнтам забезпечується можливість отримання Послуг/Послуги Компанії, за умови укладення Договору.

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

Інформаційний центр – місце, в якому на підставі договірних відносин з Компанією Абоненту/Клієнту на його запит надається інформація, що стосується Послуг/Послуги, та виконуються відповідні дії по обслуговуванню Абонента/Клієнта згідно з чинними процедурами Компанії.

Інформаційно-технічна система – сукупність програмних і апаратних засобів, які забезпечують надання Компанією Послуг/Послуги (в тому числі доступу до локальних інформаційних ресурсів, Інтернет, інших мереж тощо).

Кінцеве обладнання – обладнання Абонента, призначене для з'єднання з пунктом закінчення (точкою підключення) Телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до Послуг/Послуги (телевізійний приймач, комп'ютер, цифровий приймач (тюнер, set-top-box) тощо).

Клієнт – юридична особа та/або фізична особа-підприємець, яка за наявності свого вільного волевиявлення і Технічної можливості може стати Абонентом Компанії.

Компанія – Товариство з обмеженою відповідальністю «ХОНГОР», яка є власником/володільцем Мережі, здійснює її Технічне обслуговування, а також надає Телекомунікаційні послуги Абонентам.

Мережні реквізити – сукупність даних, що однозначно визначають Абонента в Інтернет та Мережі під час користування Послугами.

Місце надання Послуг/Послуги – конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він буде отримувати одну або декілька Послуг.

Обліковий Рахунок – документ Компанії, що ведеться автоматизованою системою обліку, та відображає всі платежі, що надійшли від Абонента, а також статистику отриманих ним Послуг у кількісному й вартісному вираженні.

Облікові дані – сукупність даних (логін, пароль, номер картки авторизації), що використовується для однозначного визначення Абонента для контролю доступу та розрахунку об'єму використаних Послуг.

Офіційний сайт – веб-сайт Компанії, розташований у мережі Інтернет за адресою: <https://everest24.com.ua/>, на якому розміщений цей Регламент, Договір про надання телекомунікаційних послуг, Прейскурант, Перелік телерадіопрограм та інші офіційні документи Компанії, публічні повідомлення Компанії, пов'язані з умовами і правилами надання Послуг, довідкова й технічна інформація Компанії тощо.

Перелік телерадіопрограм – документ, що містить у собі перелік телерадіопрограм, доступ до яких Компанія пропонує Абоненту як до єдиного цілого (до послуги Аналогового телебачення та послуги Цифрового телебачення), затверджений Наказом директора Компанії, з яким можна ознайомитись на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах.

Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

Повідомлення Абонента – інформація, що надсилається Компанією Абоненту у будь-якій формі, в т.ч., але не винятково, письмово або через засоби масової інформації, за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти, розміщується на Офіційному сайті тощо.

Прейскурант – документ, затверджений Наказом директора Компанії, який містить інформацію про вартісні характеристики Телекомунікаційних послуг, з яким можна ознайомитись на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах.

Призупинення надання Послуг/Послуги – тимчасове припинення надання Послуг/Послуги до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений цим Регламентом та законодавством, та у випадках, передбачених цим Регламентом та Договором.

Припинення надання Послуг/Послуги – припинення надання Послуг/Послуги у зв'язку з припиненням відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання або внесення до Договору змін щодо припинення надання Послуг/Послуги, замовлених Абонентом, у випадках, передбачених цим Регламентом та Договором.

Регламент – документ, що визначає порядок та умови надання та отримання Телекомунікаційних послуг Компанії, затверджений Наказом директора Компанії, з яким можна ознайомитись на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах.

Реєстрація – додавання записів з інформацією про Абонента (П.І.Б. (для юридичної особи

– повне найменування), місцезнаходження (для фізичної особи-підприємця), поштова адреса, юридична адреса (для юридичної особи), Абонентський номер, Місце надання Послуг/Послуги, номери телефонів, e-mail, код ЄДРПОУ (для юридичної особи), ПН, банківські реквізити, номер свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ, серія та номер свідоцтва платника єдиного податку, П.І.Б. і найменування посади особи, яка підписує Договір, та іншої контактної особи (для юридичних осіб), інші реквізити Абонента, Облікові дані, обрані Послуги/Послуга тощо) до Системи управління послугами та відкриття Облікового рахунку.

Розрахунковий період (РП) – 1 (один) календарний місяць, протягом якого Абоненту надаються Послуги/Послуга за Договором. Початком Розрахункового періоду є:

- для послуги доступу до мережі Інтернет – момент списання Абонентної плати за послугу доступу до мережі Інтернет з Облікового рахунку Абонента в розмірі, передбаченому обраним Абонентом Тарифним пакетом. Користування Абонентом послугою доступу до мережі Інтернет більше 1 (однієї) секунди після списання Абонентної плати за послугу доступу до мережі Інтернет з Облікового рахунку Абонента в розмірі, передбаченому обраним Абонентом Тарифним пакетом, являється підтвердженням факту використання останнім послуги доступу до мережі Інтернет в Розрахунковому періоді;

- для послуги Аналогового телебачення та послуги Цифрового телебачення – 1 (перше) число місяця.

Система управління послугами – автоматизована система, яка забезпечує облік нарахованих та сплачених Абонентом Послуг, містить реквізити Абонента, його Облікові дані, а також забезпечує Абоненту можливість контролювати стан свого Облікового рахунку, одержувати інформацію про всі взаєморозрахунки, нарахування й утримання.

Сторона – сторона Договору: Компанія або Абонент (будь-хто один з них, в залежності від контексту).

Сторони – сторони Договору: Компанія та Абонент разом.

Тариф – грошове вираження Послуг/Послуги, що надаються Компанією, їх опис та вартість, який встановлюється Наказом директора Компанії без обмеження строку його дії та чинний до моменту затвердження Наказом директора Компанії нової редакції Прейскуранту.

Тарифна сітка – документ, затверджений Наказом директора Компанії, який регламентує розмір Абонентної плати за послугу Аналогового телебачення та послугу Цифрового телебачення за неповний місяць нарахувань, з яким можна ознайомитись на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах.

Тарифний пакет – сукупність технічних і вартісних параметрів послуги доступу до мережі Інтернет, які взаємозалежні між собою й визначають режим роботи Абонента й порядок тарифікації наданих йому послуг доступу до мережі Інтернет.

Телекомунікаційна мережа (Мережа) – засіб надання Телекомунікаційних послуг, розподілена коаксіально-оптична мережа передачі даних, засобом якої Компанія надає Телекомунікаційні послуги своїм Абонентам.

Телекомунікаційна послуга/послуги (Послуга/Послуги) – продукт діяльності Компанії, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій, а саме: послуга Аналогового телебачення, послуга Цифрового телебачення, які надаються Компанією Абонентам у відповідності до умов чинного Прейскуранту; послуга доступу до мережі Інтернет за допомогою Телекомунікаційної мережі за технологією FTTH, яка надається Компанією Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних пакетів; послуга Поштовий сервіс та інші перелічені в чинному Прейскуранті послуги.

Технічна можливість – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуг/Послуги Абонентам.

Технічне обслуговування – комплекс заходів, що вживається Компанією або третіми особами для забезпечення робочого стану Мережі.

Трафік – обсяг переданої інформації за певний проміжок часу, що вимірюється в байтах, кілобайтах, мегабайтах і т.д.

Інші терміни, що стосуються надання Послуг/Послуги, що не визначені в цьому Регламенті, мають значення, передбачені чинним законодавством України.

1. Загальна характеристика Телекомунікаційних послуг Компанії

1.1. Компанія самостійно визначає перелік та вартість Телекомунікаційних послуг, що можуть пропонуватися Абоненту, перелік та вартість яких встановлюється у чинному Прейскуранті.

1.2. Компанія надає наступні Телекомунікаційні послуги:

- **послуга Аналогового телебачення** – телекомунікаційна послуга Компанії, змістом якої є забезпечення з'єднання Кінцевого обладнання (телевізійного приймача) Абонента з Мережею для отримання можливості перегляду аналогового пакету телерадіопрограм, що включає пакет універсальної програмної послуги;

- **послуга Цифрового телебачення** – додаткова телекомунікаційна послуга Компанії до послуги Аналогового телебачення, змістом якої є забезпечення з'єднання Кінцевого обладнання (телевізійного приймача, цифрового приймача (тюнера, set-top-box тощо) Абонента з Мережею для отримання можливості перегляду пакету телерадіопрограм в цифровому форматі;

- **послуга доступу до мережі Інтернет** – телекомунікаційна послуга Компанії по наданню можливості цілодобового доступу до ресурсів всесвітньої мережі Інтернет та ресурсів Інформаційно-технічної системи;

- послуга Поштовий сервіс;

- повторне підключення до послуги Аналогового телебачення.

2. Умови надання та отримання Телекомунікаційних послуг

2.1. Підключення Клієнта до Послуг/Послуги забезпечується при дотриманні наступних умов:

- Місце надання Послуг/Послуги повинно перебувати в Зоні покриття Мережі, відповідно до варіанту підключення Мережі або інших мереж, через які можливий прямий зв'язок з обладнанням Компанії;

- існує Технічна можливість для підключення Абонентського вводу, що відповідає вимогам Компанії.

2.2. Для підключення до послуги Аналогового телебачення Абоненту необхідно мати телевізійний приймач, який обладнаний антенним входом та забезпечує прийом телерадіопрограм.

2.3. Для підключення до послуги Цифрового телебачення Абоненту необхідно:

- мати телевізійний приймач, який обладнаний антенним входом та забезпечує прийом телерадіопрограм;

- користуватися послугою Аналогового телебачення;

- мати цифровий приймач (тюнер, set-top-box тощо).

2.4. Для підключення до послуги доступу до мережі Інтернет Абоненту необхідно мати комп'ютер (або інший комп'ютерний пристрій), обладнаний Ethernet 802.3 портом, з конфігурацією, що задовольняє вимоги установлені на ньому операційної системи, у якій реалізоване в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується одержання IP-Адреси по протоколу DHCP, а також інсталяційну версію цієї системи, якщо вона існує.

2.5. В порядку та на умовах цього Регламенту та Договору Послуги/Послуга надаються Компанією Абоненту на платній основі.

2.6. Абонент є кінцевим споживачем і не має права на надання, продаж або передачу Послуг/Послуги Компанії іншим особам, за винятком випадку наявності письмової згоди Компанії на вищевказані дії.

2.7. Компанія самостійно визначає Зону покриття Мережі.

2.8. Компанія забезпечує можливість наступного отримання Абонентом Телекомунікаційних послуг:

- послуга Аналогового телебачення та послуга Цифрового телебачення – протягом часу мовлення, що встановлений для кожної телерадіопрограми окремо;

- послуга доступу до мережі Інтернет – цілодобово.

2.9. Послуги щодо оформлення передбачених цим Регламентом та Договором документів, підключення та налаштування Кінцевого обладнання Абонента, обслуговування Абонентів надаються в робочий час Компанії та Інформаційних центрів.

2.10. Компанія самостійно визначає режим роботи сервісних служб з урахуванням інтересів Клієнта/Абонента.

2.11. Надання Послуг/Послуги Абонентам здійснюється Компанією за умови: розташування Місця надання Послуг/Послуги в Зоні покриття Телекомунікаційної мережі; укладення Договору про надання телекомунікаційних послуг між Компанією і Абонентом та оплати Абонентом замовлених Послуг/Послуги, що надаються Компанією та обрані Абонентом.

2.12. Компанія здійснює Технічне обслуговування Мережі у відповідності до технічних вимог, встановлених на підставі норм державних стандартів з метою забезпечення якісного надання Телекомунікаційних послуг за Договором.

2.13. Жодне програмне забезпечення, що не є вільно доступним, включаючи (але не обмежуючись) розроблені фахівцями Компанії програмні компоненти, конфігураційні файли операційних систем, скрипти, утиліти, інше програмне забезпечення, не передається Абоненту.

2.14. Абонентський ввід та Кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання доступу до Телекомунікаційних послуг Компанії. Компанія має право перевірити справність та відповідність Абонентського вводу технічним нормам.

2.15. Відповідно до одного Договору Компанія надає Послуги/Послугу в одному Місці надання Послуг/Послуги. Абонент може мати кілька Місць надання Послуг/Послуги, стосовно кожного з яких укладається окремий Договір.

2.16. Абонент може мати декілька точок підключення (телевізійних приймачів та/або комп'ютерів тощо) до Телекомунікаційної мережі на одному Місці надання Послуг/Послуги.

2.17. Абонент може користуватись декількома Послугами одночасно, а також відмовлятися від всіх або деяких Послуг.

2.18. Абонент має право у будь-який час за своїм бажанням за письмовою заявою розірвати Договір. Порядок розірвання Договору передбачено в розділі 8 цього Регламенту.

2.19. Компанія залишає за собою право припинити надання Послуг/Послуги Абоненту у разі встановлення факту чи спроби нанесення Абонентом шкоди базовому обладнанню або програмному забезпеченню Компанії, або користувачам мережі Інтернет. У разі встановлення повторного факту чи спроби нанесення Абонентом зазначеної шкоди, Компанія має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку. Додаткового повідомлення Абонента про розірвання Договору відповідно до цього пункту Регламенту не потрібно.

2.20. Компанія має право припинити надання Послуг/Послуги Абоненту у разі порушення ним норм цього Регламенту, Договору та діючого законодавства.

2.21. У разі припинення діяльності з надання Телекомунікаційних послуг Компанія зобов'язана попередити про це не пізніше, ніж за три місяці, у встановленому законодавством порядку.

2.22. У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії, Компанія зобов'язана припинити надання та нарахування Телекомунікаційних послуг, в установленому законодавством порядку.

2.23. Компанія повинна забезпечувати і нести відповідальність за схоронність відомостей про Абонента, отриманих під час укладення Договору, про надані Телекомунікаційні послуги, у тому числі про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо.

2.24. Компанія за власною ініціативою може проводити рекламні акції та встановлювати знижки на Послуги/Послугу.

2.25. Компанія самостійно визначає Перелік телерадіопрограм для послуги Аналогового телебачення, кількість телерадіопрограм, що входять до нього, а також має право змінювати такий Перелік телерадіопрограм шляхом затвердження Наказом директора Компанії нової редакції Переліку телерадіопрограм для послуги Аналогового телебачення та розміщувати її на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах. Продовження використання Абонентом послуги Аналогового телебачення після такого оприлюднення вважається згодою Абонента зі змінами Переліку телерадіопрограм для послуги Аналогового телебачення.

2.26. Компанія самостійно визначає Перелік телерадіопрограм, кількість пакетів телерадіопрограм, кількість телерадіопрограм в кожному окремому пакеті для послуги Цифрового телебачення, а також має право змінювати кількість та/або перелік телерадіопрограм, які транслюються/ретранслюються Компанією, назви пакетів телерадіопрограм та кількість телерадіопрограм в кожному окремому пакеті телерадіопрограм, шляхом затвердження Наказом директора Компанії нової редакції Переліку телерадіопрограм для послуги Цифрового телебачення та розміщення її на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах. Продовження використання Абонентом послуги Цифрового телебачення після такого оприлюднення вважається згодою Абонента зі змінами Переліку телерадіопрограм.

2.27. Компанія самостійно визначає та має право змінювати план частотного розміщення телерадіопрограм у Телекомунікаційній мережі.

2.28. Компанія самостійно встановлює Тарифи на Телекомунікаційні послуги у діючому Прейскуранті, а також перелік Тарифних пакетів та перелік своїх Послуг.

2.29. Компанія вправі в односторонньому порядку змінити Прейскурант, оприлюднивши зміни до Прейскуранту на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності змін до Прейскуранту. У разі незгоди з будь-якою зміною Прейскуранту, Абонент повинен негайно припинити користуватися Послугами/Послугою. Відсутність відмови Абонента від Послуг/Послуги у вигляді письмової заяви протягом 7 (семи) календарних днів з дати оприлюднення Компанією інформації про внесення змін до Прейскуранту, розглядається як згода Абонента зі зміною цін на Послуги/Послугу Компанії.

3. Технічний опис Телекомунікаційних послуг

3.1. Послуга Аналогового телебачення

3.1.1. Абоненту надається можливість переглядати пакет телерадіопрограм в Мережі протягом часу мовлення, що встановлений для кожної телерадіопрограми окремо, залежно від наявності Технічної можливості Компанії та відповідності Кінцевого обладнання Абонента.

3.1.2. Компанія не має Технічної можливості формувати індивідуальний пакет телерадіопрограм для послуги Аналогового телебачення для кожного Абонента окремо.

3.1.3. У випадку, коли залишку грошових коштів на Обліковому рахунку Абонента недостатньо для погашення вартості послуги Аналогового телебачення, Компанія призупиняє надання йому послуги Аналогового телебачення в порядку, встановленому цим Регламентом.

3.1.4. При укладанні Договору Абонент разом з Компанією визначає й фіксує реєстраційні дані Абонента. Ці дані є ключовими і єдиними для ідентифікації Абонента програмними засобами вузла Компанії при отриманні послуги Аналогового телебачення.

3.2. Послуга Цифрового телебачення

3.2.1. Послуга Цифрового телебачення надається як додаткова послуга до послуги Аналогового телебачення (на базі послуги Аналогового телебачення). Надання послуги Цифрового телебачення можливе лише за умови користування Абонентом послугою Аналогового телебачення. У разі призупинення/припинення надання послуги Аналогового телебачення, призупиняється/припиняється надання послуги Цифрового телебачення.

3.2.2. Для отримання послуги Цифрового телебачення Абонент повинен мати наступне Кінцеве обладнання: телевізійний приймач, цифровий приймач (тюнер, set-top-box тощо), картку авторизації, що відповідають вимогам Компанії.

3.2.3. При наявності справного Кінцевого обладнання Абонента, останньому надається можливість цілодобового доступу до пакетів телерадіопрограм, перегляд яких можливий в цифровому форматі.

3.2.4. Кожному окремому цифровому приймачу відповідає своя картка авторизації.

3.2.5. Для кожної картки авторизації можливий окремий набір пакетів/пакету телерадіопрограм для послуги Цифрового телебачення.

3.2.6. Компанія не має Технічної можливості формувати індивідуальний пакет телерадіопрограм для послуги Цифрового телебачення для кожного Абонента окремо.

3.2.7. Доступ до обраного/их пакету/пакетів телерадіопрограм надається як одне ціле – послуга Цифрового телебачення. Абонентна плата нараховується на сукупну вартість всіх пакетів телерадіопрограм, що замовлені для всіх карток авторизації.

3.2.8. Перелік обраних та замовлених пакетів/пакету телерадіопрограм може бути змінено протягом Розрахункового періоду.

3.2.9. У випадку, коли залишку грошових коштів на Обліковому рахунку Абонента недостатньо для погашення повної вартості (вартості всіх обраних пакетів телерадіопрограм) послуги Цифрового телебачення, Компанія призупиняє надання Абоненту послуги Цифрового телебачення в порядку, встановленому цим Регламентом.

3.2.10. При замовленні послуги Цифрового телебачення на підставі Договору Абонент надає Компанії реєстраційні та Облікові дані. Ці дані є ключовими і єдиними для ідентифікації Абонента програмними засобами вузла Компанії при отриманні послуги Цифрового телебачення.

3.3. Послуга доступу до мережі Інтернет

3.3.1. Абонент може користуватися послугою доступу до мережі Інтернет в будь-який зручний для нього час.

3.3.2. Компанія організовує отримання Абонентом послуги доступу до мережі Інтернет за Обліковими даними і за вказаним у чинному Додатку до Договору Місцем надання Послуг/Послуги.

3.3.3. Швидкість з'єднання визначається обраним Абонентом Тарифним пакетом згідно Прейскуранту. Тривалість сеансу зв'язку Компанією не обмежується.

3.3.4. Послуга доступу до мережі Інтернет оплачується відповідно до затвердженого Прейскуранту по одній з наступних схем:

- залежно від обсягу споживання;
- на підставі обов'язкових періодичних платежів;
- комбінованим способом.

3.3.5. У Тарифних пакетах з передплатним Трафіком, у випадку використання Абонентом послуги доступу до мережі Інтернет в обсязі, більшому за включений до Тарифного пакету, оплата за ці послуги списується з Облікового рахунку Абонента, а у випадку відсутності позитивного залишку на Обліковому рахунку, доступ до послуги доступу до мережі Інтернет блокується, про що Абоненту відсилається повідомлення електронною поштою.

3.3.6. У випадку, коли залишку грошових коштів на Обліковому рахунку Абонента недостатньо для погашення вартості послуги доступу до мережі Інтернет, доступ до послуги доступу до мережі Інтернет блокується, а Абоненту надсилається повідомлення електронною поштою про необхідність поповнення коштів на Обліковому рахунку.

3.3.7. В обсяг споживання входить сумарний Трафік (сума обсягу переданих та прийнятих даних), що включає всі протоколи, інформаційні поля й заголовки пакетів всіх типів, що проходить через інтерфейс, що зв'язує устаткування Компанії й Кінцевого обладнання Абонента.

3.3.8. При наданні послуги доступу до мережі Інтернет одиницею обліку наданих Послуг є обсяг переданої інформації. Обсяг вимірюється в Мбайт (читається – «мегабайт»). 1 Мбайт складається з 1000 Кбайт (читається – «кілобайт»). 1 Кбайт складається з 1000 байт. У такий спосіб 1 Мбайт дорівнює 1000000 байт. Облік Трафіку, який використав Абонент, здійснюється Інформаційно-технічною системою і у режимі on-line оновлюється на Обліковому рахунку Абонента кожні 5 (п'ять) хвилин.

3.3.9. При укладенні Договору Абонент разом з Компанією визначає й фіксує реєстраційні та Облікові дані (логіни, паролі тощо). Ці дані є ключовими і єдиними для ідентифікації Абонента програмними засобами вузла Компанії при отриманні послуги доступу до мережі Інтернет.

3.3.10. Компанія забезпечує Абоненту динамічне виділення реальної IP-Адреси по протоколу DHCP на основі Облікових даних на час кожного сеансу зв'язку.

3.3.11. Параметри послуги доступу до мережі Інтернет, що надається Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних пакетів.

3.4. Послуга Поштовий сервіс

3.4.1. Поштовий сервіс здійснюється наданням Абоненту адреси електронної поштової скриньки, прийомом електронних повідомлень Абонента протоколом SMTP і передачею електронних повідомлень Абонентом протоколом POP3. Компанія забезпечує цілодобовий

прийом і зберігання повідомлень, адресованих Абоненту й апаратне резервування системи прийому повідомлень.

3.4.2. Адреси поштових серверів вказані на Офіційному сайті або можуть бути отримані в Інформаційних центрах.

3.4.3. Компанія не контролює й не несе відповідальності за зміст та формат даних, одержаних і переданих Абонентом через електронну пошту.

3.4.4. Ім'я поштової скриньки являє собою повну електронну адресу поштової скриньки й має вигляд name@mbox.vn.ua, де name – унікальний ідентифікатор Абонента.

3.4.5. Для Абонентів, що використовують власний Поштовий сервіс, Компанія забезпечує (по запиту Абонента) можливість резервного прийому електронних повідомлень у випадку тимчасової непрацездатності Поштового сервісу Абонента. Після відновлення працездатності поштових серверів Абонента здійснюється автоматична передача пошти.

3.4.6. На прохання Абонента його електронна пошта може бути вилучена з поштової скриньки за письмовою заявою Абонента.

3.4.7. На електронні повідомлення накладаються наступні обмеження:

- максимальний розмір електронного повідомлення – 10 Мбайт;
- гарантований строк зберігання електронних повідомлень поштової скриньки становить 30 (тридцять) діб.

4. Порядок обліку Телекомунікаційних послуг та списання коштів з Облікового рахунку Абонента

4.1. Компанія забезпечує актуальність і достовірність інформації, представленої на Обліковому рахунку Абонента. У випадку виявлення помилкових нарахунків або утримань, Компанія залишає за собою право вносити корективи в стан Облікового рахунку Абонента.

4.2. Повне використання Абонентом коштів на його Обліковому рахунку є підставою для призупинення/припинення Компанією надання Послуг/Послуги Абоненту. Призупинення/припинення надання Послуг/Послуги Абоненту здійснюється в порядку, встановленому цим Регламентом.

4.3. Протягом усього строку дії Договору Послуги за Розрахунковий період будуть вважатися наданими належним чином у визначеному Компанією обсязі, за умови відсутності письмових заперечень з боку Абонента, наданих ним Компанії протягом Розрахункового періоду та 3 (трьох) робочих днів з моменту завершення Розрахункового періоду.

4.4. При формуванні стану Облікового рахунку Абонента платежі вимірюються в гривнях, обсяг інформації – у байтах (або залежно від виду Тарифного пакету у кілобайтах, мегабайтах, гігабайтах).

4.5. Абонент надає Компанії право в односторонньому порядку визначати пріоритет списання коштів з його Облікового рахунку у випадку користування одночасно декількома Послугами Компанії.

4.6. Послуга Аналогового телебачення

4.6.1. Абонентна плата за послугу Аналогового телебачення списується з Облікового рахунку Абонента щомісячно.

4.6.2. Розрахунковий період для послуги Аналогового телебачення обраховується з 1 (першого) числа місяця.

4.6.3. Абонент має можливість контролювати стан свого Облікового рахунку за допомогою Системи управління послугами, зателефонувавши за телефоном, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін», або звернувшись до Інформаційних центрів.

4.7. Послуга Цифрового телебачення

4.7.1. Абонентна плата за послугу Цифрового телебачення нараховується Абоненту за всі обрані пакети телерадіопрограм та списується з Облікового рахунку Абонента щомісячно.

4.7.2. Розрахунковий період для послуги Цифрового телебачення обраховується з 1 (першого) числа місяця.

4.7.3. Абонент має можливість контролювати стан свого Облікового рахунку за допомогою Системи управління послугами, зателефонувавши за телефоном, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін», або звернувшись до Інформаційних центрів.

4.8. Послуга доступу до мережі Інтернет

4.8.1. 3 дня списання коштів з Облікового рахунку Абонента, Розрахунковий період є рівним одному календарному місяцю.

4.8.2. Абонент має можливість самостійно контролювати стан свого Облікового рахунку за допомогою Системи управління послугами. Також Абонент за бажанням може дізнатись про стан свого Облікового рахунку за телефоном, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін», або в Інформаційних центрах.

4.8.3. На Обліковому рахунку Абонента зберігається повна статистична інформація про надані Послуги протягом останніх 10 (десяти) календарних днів. По закінченню 10 (десяти) календарних днів дані на Обліковому рахунку упаковуються, і на ньому залишається інформація про сумарне надання Послуг Абоненту по Розрахункових періодах, яка зберігається протягом 3 (трьох) років.

4.8.4. Списання коштів з Облікового рахунку Абонента, який користується Тарифним пакетом з помегабайтною оплатою, здійснюється кожні 5 (п'ять) хвилин.

4.8.5. У випадку, коли в наступному календарному місяці відсутня дата, станом на яку відбувається списання коштів з Облікового рахунку Абонента за користування послугою доступу до мережі Інтернет (29, 30, 31 число місяця), закінченням Розрахункового періоду вважається останній день наступного календарного місяця.

4.8.6. При зниженні залишку коштів на Обліковому рахунку до рівня менш, ніж 1 (одна) гривня, відбувається повідомлення Абонента електронною поштою про необхідність чергового платежу. Неотримання Абонентом повідомлення не є підставою для перегляду стану Облікового рахунку.

5. Порядок замовлення Телекомунікаційних послуг

5.1. За поданою Клієнтом заявкою в Інформаційному центрі, або за телефоном Компанії, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін», або на Офіційному сайті Компанія визначає наявність Технічної можливості надати Клієнту Послуги/Послугу. У разі розташування Місця надання Послуг/Послуги в Зоні покриття Мережі та існування Технічної можливості, що відповідає вимогам Компанії, за заявкою Клієнта, в зручний для нього час Компанія виконує підключення до Послуг/Послуги в повній відповідності до заявки Клієнта і без шкоди для третіх осіб.

5.2. За відсутності Технічної можливості для підключення та надання Послуг/Послуги, Компанія інформує Клієнта про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені Компанією або Клієнтом або із залученням третіх осіб.

5.3. Компанія сприяє організації підключення Клієнта до Мережі, налагодження Кінцевого обладнання на отримання Послуг/Послуги, до яких забезпечується доступ, обслуговування Абонентського вводу, перенесення точки підключення Кінцевого обладнання. Клієнт самостійно несе відповідальність за наслідки таких дій.

5.4. Абонент може самостійно обирати Послуги/Послугу, якими бажає користуватись. Абонент може користуватись однією Послугою або декількома Послугами одночасно. Абонент також має право відмовитись від користування замовленими Послугами/Послугою на умовах, викладених в цьому Регламенті, додавати Послуги/Послугу до вже обраних Послуг/Послуги за попередньою телефонною заявкою та в узгоджений з Компанією час за наявності Технічної можливості і після підписання відповідного Додатку до Договору.

5.5. Компанія має право для виконання робіт, пов'язаних з наданням Послуг/Послуги за цим Договором, залучати третіх осіб і надавати їм для виконання цих робіт необхідну інформацію. Відповідальність за якість і своєчасність виконання таких робіт перед Абонентом несе Компанія.

6. Порядок укладення Договору про надання телекомунікаційних послуг

6.1. Укладання Договору про надання телекомунікаційних послуг здійснюється тільки в письмовій формі в Інформаційному центрі.

6.2. Абонент – фізична особа-підприємець (ФОП)

6.2.1. Абонент – фізична особа-підприємець (ФОП), що діє без створення юридичної особи, вправі укласти Договір тільки від свого імені.

6.2.2. При укладанні Договору фізична особа-підприємець зобов'язана надати наступні реквізити :

- П.І.Б.;
- місцезнаходження;
- поштову адресу;
- Місце надання Послуг/Послуги;
- банківські реквізити (№ поточного рахунку, назву банку та МФО);
- реєстраційний номер облікової картки платника податків;
- номер свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ або серія та номер свідоцтва платника єдиного податку;

- номери телефонів, факсу (за наявності);
- e-mail (за наявності).

6.2.3. Абонент – фізична особа-підприємець при укладанні Договору зобов'язаний надати копії наступних документів:

- паспорта;
- виписки або витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ або свідоцтва платника єдиного податку.

6.3. Абонент – юридична особа

6.3.1. Абонент – юридична особа вправі укласти Договір тільки через свої органи управління, які діють на підставі установчих документів, або через свого представника, який діє на підставі довіреності.

6.3.2. При укладанні Договору юридична особа зобов'язана надати наступні реквізити:

- повне найменування юридичної особи;
- П.І.Б. і найменування посади особи, яка підписує Договір;
- юридичну адресу;
- поштову адресу;
- Місце надання Послуг/Послуги;
- банківські реквізити (№ поточного рахунку, назву банку та МФО);
- ідентифікаційний код юридичної особи;
- ПН;
- номер свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ або серія та номер свідоцтва платника єдиного податку;

єдиного податку;

- П.І.Б. контактної особи;
- номери телефонів, факсу (за наявності);
- e-mail (за наявності).

6.3.3. При укладанні Договору представник юридичної особи зобов'язаний надати копії наступних документів:

- виписки або витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ або свідоцтва платника єдиного податку;
- довіреності, яка уповноважує особу підписати Договір (за наявності).

6.4. Укладаючи Договір Абонент гарантує наявність у нього письмової згоди власника (чи співвласника (-ів) квартири (приміщення)), що стане Місцем надання Послуг/Послуги за Договором, на укладення Договору, у випадку якщо Абонент являється наймачем (орендарем) або співвласником такої (-го) квартири (приміщення). Абонент самостійно несе відповідальність за порушення наданих ним у цьому пункті Регламенту гарантій.

6.5. При укладанні Договору Абонент, за узгодженням з Компанією, одержує вхідне ім'я (login) для доступу до Системи управління послугами й самостійно задає пароль. Ці дані є ключовими і єдиними для ідентифікації Абонента програмними засобами при забезпеченні

доступу до Системи управління послугами (даний пункт поширюється на послугу доступу до мережі Інтернет).

6.6. На підставі підписаного Договору, Компанія забезпечує реєстрацію Абонента в Системі управління послугами, відкриває Абоненту персональний Обліковий рахунок з унікальним номером.

6.7. Система управління послугами є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг. Абонент погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані Системи управління послугами Компанії матимуть перевагу над іншими даними.

6.8. Факт підписання Абонентом Договору свідчить про ознайомлення Абонента з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 року, та Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України № 313 від 16.05.1994 року.

6.9. Компанія має право відмовити Клієнту в укладенні Договору у випадку:

- невідповідності Кінцевого обладнання Клієнта встановленим законодавством вимогам;
- ненадання Клієнтом необхідних для укладення Договору документів;
- відсутності Технічної можливості підключення Клієнта до Послуг/Послуги.

6.10. У випадку відмови в укладенні Договору Компанія повідомляє Клієнта про це з обов'язковим зазначенням її причини:

- усно, під час замовлення Клієнтом Послуг/Послуги;
- в письмовій формі, у відповідь на письмове звернення Клієнта, протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання такого звернення.

7. Умови та порядок змін в отриманні Телекомунікаційних послуг

7.1. Основними параметрами для надання Послуг/Послуги є:

- Абонентський номер;
- Місце надання Послуг/Послуги;
- Назва Послуги та її код (для послуги доступу до мережі Інтернет – ще і перелік обраних Тарифних пакетів).

7.2. Вибір зазначених параметрів фіксується у відповідному Додатку до Договору, який оформлюється та підписується Компанією і Абонентом на дату початку дії цих параметрів.

7.3. Зміна зазначених основних параметрів здійснюється у випадку наявності у Компанії Технічної можливості здійснити підключення до Послуг/Послуги за новим Місцем надання Послуг/Послуги та/або підключення обраного Тарифного пакету. При цьому на кожен таку зміну оформлюється окремий Додаток до Договору. Кожний новий Додаток замінює попередній.

7.4. Абонент має можливість неодноразово змінити Місце надання Послуг/Послуги за укладеним Договором. Для цього він підписує відповідну заяву. За наявності Технічної можливості та розташуванням нової адреси в Зоні покриття Мережі, Компанія здійснює перепідключення обраних Абонентом Послуг/Послуги. При цьому Послуги/Послуга Компанії за попереднім Місцем надання Послуг/Послуги не надаються.

7.5. Замовлення та зміна пакетів телерадіопрограм для послуги Цифрового телебачення здійснюється за підписанням Абонентом Акту замовлених послуг Цифрового телебачення.

7.6. Зміна Абонентом пакетів телерадіопрограм можлива протягом Розрахункового періоду.

7.7. Замовлення та зміна Тарифного пакету для послуги доступу до мережі Інтернет здійснюється за підписанням Абонентом Акту замовлених послуг Інтернет.

7.8. Зміна Абонентом Тарифного пакету можлива тільки після закінчення поточного Розрахункового періоду.

7.9. Зміна реквізитів Абонента, за винятком контактної інформації (номера/-ів засобу зв'язку), проводиться тільки в Інформаційних центрах за письмовою заявою, підписаною Абонентом або уповноваженою ним особою.

8. Умови, порядок та строки припинення та/або призупинення надання Послуг/Послуги (окремих її видів) та відновлення їх надання. Умови та порядок розірвання Договору

8.1. Припинення/призупинення надання Послуг/Послуги за Договором можливе у таких випадках:

8.1.1. призупинення надання Послуг/Послуги за заявою Абонента;

8.1.2. призупинення надання Послуг/Послуги у зв'язку з несплатою Абонентом замовлених Послуг/Послуги, або у зв'язку із закінченням коштів на Обліковому рахунку Абонента за передплачені Послуги/Послугу;

8.1.3. призупинення надання Послуг/Послуги у зв'язку з виконанням Компанією ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг/Послуги;

8.1.4. призупинення надання Послуг/Послуги у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

8.1.5. призупинення надання Послуг/Послуги у зв'язку з виявленням несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання Телекомунікаційної мережі або технічних засобів телекомунікацій Компанії;

8.1.6. призупинення надання Послуг/Послуги у зв'язку з встановленням факту розсилання Абонентом спаму;

8.1.7. припинення надання Послуг/Послуги за заявою Абонента, написаною в Інформаційному центрі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до бажаної дати припинення надання Послуг/Послуги;

8.1.8. припинення надання Послуг/Послуги з ініціативи Компанії в односторонньому порядку у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента;

8.1.9. припинення надання Послуг/Послуги з ініціативи Компанії у випадку порушення Абонентом умов Договору, цього Регламенту, чинного законодавства та наданих ним за Договором та цим Регламентом гарантій;

8.1.10. припинення надання Послуг/Послуги з ініціативи Компанії у випадку припинення діяльності Компанії з надання Телекомунікаційних послуг.

8.2. Призупинення надання Послуг/Послуги та повторне підключення до Послуг/Послуги за заявою Абонента

8.2.1. Послуга Аналогового телебачення

8.2.1.1. За бажанням Абонента можливе тимчасове припинення надання послуги Аналогового телебачення за наявністю відповідної письмової заяви Абонента устанавленого зразка, написаної в Інформаційному центрі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до моменту такого призупинення.

8.2.1.2. Повторне підключення Абонента до послуги Аналогового телебачення, відключеного за заявою, здійснюється безкоштовно в зручний для Абонента час та за відповідною заявою Абонента, написаною в Інформаційному центрі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до моменту такого повторного підключення.

8.2.1.3. За наявності письмової заяви Абонента на тимчасове припинення надання послуги Аналогового телебачення, максимальний строк призупинення надання послуги Аналогового телебачення складає 3 (три) місяці.

8.2.1.4. При тимчасовому припиненні надання Абоненту послуги Аналогового телебачення за його заявою, Абонентна плата за послугу Аналогового телебачення не нараховується з дня відключення.

8.2.1.5. У разі повторного підключення Абонента до послуги Аналогового телебачення, відключеного за заявою, Абонентна плата за послугу Аналогового телебачення починає нараховуватись з дня повторного підключення.

8.2.2. Послуга Цифрового телебачення

8.2.2.1. За бажанням Абонента можливе тимчасове припинення надання послуги Цифрового телебачення за наявністю відповідної письмової заяви Абонента, написаної в

Інформаційному центрі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до моменту такого призупинення.

8.2.2.2. Повторне підключення до послуги Цифрового телебачення Абонента, відключеного за заявою, здійснюється безкоштовно за відповідною заявою Абонента, написаною в Інформаційному центрі.

8.2.2.3. За наявності письмової заяви Абонента на тимчасове припинення надання послуги Цифрового телебачення, максимальний строк призупинення надання послуги Цифрового телебачення становить 3 (три) місяці.

8.2.2.4. При призупиненні надання послуги Цифрового телебачення Абонента за заявою, Абонентна плата за послугу Цифрового телебачення не нараховується з дня відключення.

8.2.2.5. У разі повторного підключення до послуги Цифрового телебачення Абонента, відключеного за заявою, Абонентна плата за послугу Цифрового телебачення починає нараховуватись з дня повторного підключення.

8.2.2.6. При користуванні послугою Цифрового телебачення, у разі тимчасового припинення користування Абонентом послугою Аналогового телебачення за заявою, Абоненту необхідно одночасно на той самий період або більше призупинити користування послугою Цифрового телебачення також за заявою Абонента, у зв'язку з тим, що послуга Цифрового телебачення є додатковою до послуги Аналогового телебачення, і тому надання послуги Цифрового телебачення неможливе у випадку призупинення надання послуги Аналогового телебачення.

8.2.2.7. Надання послуги Цифрового телебачення автоматично призупиняється у випадку призупинення надання Абоненту послуги Аналогового телебачення, до моменту відновлення отримання Абонентом послуги Аналогового телебачення.

8.2.3. Послуга доступу до мережі Інтернет

8.2.3.1. За бажанням Абонента можливе тимчасове припинення отримання послуги доступу до мережі Інтернет (відключення) за наявністю відповідної письмової заяви Абонента устанавленого зразка, написаної в Інформаційному центрі. Відключення Абонента Компанія здійснює в автоматичному режимі після закінчення поточного Розрахункового періоду.

8.2.3.2. Повторне підключення здійснюється безкоштовно за відповідною заявою Абонента та за наявністю грошових коштів на Обліковому рахунку Абонента, достатніх для списання Абонентної плати за обраний Абонентом Тарифний пакет.

8.2.3.3. За наявності письмової заяви Абонента на відключення від послуги доступу до мережі Інтернет, максимальний строк збереження Облікових даних та Мережних реквізитів Абонента становить 3 (три) місяці. Абонентна плата за цей період не нараховується.

8.3. Призупинення надання Послуг/Послуги у зв'язку з несплатою Абонентом замовлених Послуг/Послуги, або у зв'язку із закінченням коштів на Обліковому рахунку Абонента за передплачені Послуги/Послугу

8.3.1. Послуга Аналогового телебачення

8.3.1.1. У зв'язку з несплатою Абонентом замовлених послуг Аналогового телебачення, Компанія має право призупинити надання Абоненту послуги Аналогового телебачення.

8.3.1.2. У разі призупинення надання послуги Аналогового телебачення у зв'язку з несплатою послуги Аналогового телебачення, повторне підключення до послуги Аналогового телебачення здійснюється за телефонною заявкою Абонента, за умови наявності на Обліковому рахунку Абонента суми сплаченої Абонентної плати та вартості повторного підключення за відповідними кодами Послуг згідно Прейскуранта, діючого на момент списання коштів з Облікового рахунку Абонента.

8.3.1.3. Повторне підключення до послуги Аналогового телебачення може бути здійснене за наявністю на Обліковому рахунку Абонента суми, що складає вартість Абонентної плати за послугу Аналогового телебачення та вартість повторного підключення на одному коді Послуг. При такому підключенні в Абонента виникає обов'язок протягом одного місяця оплатити вартість повторного підключення за відповідним кодом Послуги.

8.3.1.4. У випадку порушення Абонентом строку оплати вартості повторного підключення, відповідно до попереднього пункту Регламенту, надання послуги Аналогового телебачення призупиняється в порядку, встановленому п. 8.3.1.2. цього Регламенту. Повторне підключення

до послуги Аналогового телебачення здійснюється лише після сплати Абонентом заборгованості за повторне підключення за відповідним кодом Послуги.

8.3.1.5. При призупиненні надання послуги Аналогового телебачення за несплату, Абонентна плата за послугу Аналогового телебачення не нараховується з дня такого призупинення.

8.3.1.6. У разі повторного підключення до послуги Аналогового телебачення Абонента, відключеного за несплату, або відключеного за несплату вартості повторного підключення до послуги Аналогового телебачення за відповідним кодом Послуги, Абонентна плата за послугу Аналогового телебачення починає нараховуватись з дня повторного підключення.

8.3.2. Послуга Цифрового телебачення

8.3.2.1. Призупинення надання послуги Цифрового телебачення можливе внаслідок:

- призупинення надання Абоненту послуги Аналогового телебачення у зв'язку з несплатою;

- несплати Абонентом замовленої послуги Цифрового телебачення.

8.3.2.2. У зв'язку з призупиненням надання Абоненту послуги Аналогового телебачення у зв'язку з несплатою, або у зв'язку з несплатою вартості повторного підключення до послуги Аналогового телебачення за відповідним кодом Послуги, Компанія автоматично призупиняє надання послуги Цифрового телебачення до моменту повторного підключення Абонента до послуги Аналогового телебачення за правилами, встановленими цим Регламентом.

8.3.2.3. Під час відновлення Абонентом користування послугою Аналогового телебачення Абоненту автоматично відновлюється надання послуги Цифрового телебачення.

8.3.2.4. У випадку несплати Абонентом замовленої послуги Цифрового телебачення, Компанія має право призупинити надання Абоненту послуги Цифрового телебачення до моменту оплати Абонентом послуги Цифрового телебачення.

8.3.2.5. У випадку призупинення послуги Цифрового телебачення за несплату, повторне підключення до послуги Цифрового телебачення здійснюється безкоштовно після зарахування коштів на Обліковому рахунку Абонента.

8.3.3. Послуга доступу до мережі Інтернет

8.3.3.1. У зв'язку з несплатою Абонентом замовлених послуг доступу до мережі Інтернет або закінченням коштів за передплачені послуги доступу до мережі Інтернет, Компанія в автоматичному режимі призупиняє надання Абоненту послуг доступу до мережі Інтернет.

8.3.3.2. У разі призупинення надання послуги доступу до мережі Інтернет за несплату, повторне підключення здійснюється безкоштовно в автоматичному режимі після поповнення Абонентом Облікового рахунку в розмірі, необхідному для подальшого надання обраної ним послуги доступу до мережі Інтернет, та списання відповідної суми з Облікового рахунку Абонента.

8.4. Призупинення надання Послуг/Послуги у зв'язку з виконанням Компанією ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг/Послуги

8.4.1. Компанія має право призупинити надання Послуг/Послуги на час проведення ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, в тому числі внаслідок аварії, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг/Послуги, про що повідомити Абонента на Офіційному сайті із зазначенням строків поновлення надання Послуг/Послуги.

8.4.2. У разі відсутності сигналу з вини Компанії на період більше 5 (п'яти) діб протягом місяця, Компанія має здійснити перерахунок за нараховані Послуги/Послугу за період відсутності сигналу.

8.5. Припинення надання Послуг/Послуги з ініціативи Компанії в односторонньому порядку у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента

8.5.1. Послуга Аналогового телебачення

8.5.1.1. По закінченню максимального строку призупинення надання послуги Аналогового телебачення (3 місяці), Компанія має право припинити надання послуги Аналогового телебачення в односторонньому порядку. Договір при цьому не розривається.

8.5.1.2. У випадку відключення Абонента від послуги Аналогового телебачення у зв'язку з несплатою протягом терміну більше, ніж 3 (три) місяці, Компанія має право ініціювати припинення надання послуги Аналогового телебачення в односторонньому порядку. Договір при цьому не розривається.

8.5.1.3. Якщо Компанія припиняє надання послуги Аналогового телебачення відповідно до п. 8.5.1.1. цього Регламенту, Компанія зобов'язана повідомити про це Абонента листом в письмовій формі не менш як за десять робочих днів до дати припинення надання послуги Аналогового телебачення шляхом направлення листа за Місцем надання Послуг/Послуги.

Якщо Компанія ініціює припинення надання послуги Аналогового телебачення відповідно до п. 8.5.1.2. цього Регламенту, Компанія зобов'язана повідомити про це Абонента листом в письмовій формі після спливу одного Розрахункового періоду, шляхом направлення листа за Місцем надання Послуг/Послуги.

8.5.1.4. Абонент має право протягом 10 (десяти) календарних днів з дня відправлення зазначеного листа до дати, вказаної в листі як дата припинення надання послуги Аналогового телебачення, відновити користування послугою Аналогового телебачення наступним чином:

- якщо Абонент був відключений за заявою, по якій закінчився максимальний строк призупинення надання послуги Аналогового телебачення: за заявою на повторне підключення до послуги Аналогового телебачення, написаною в Інформаційному центрі, залишити заявку на повторне підключення до послуги Аналогового телебачення, оплатити Абонентну плату за послугу Аналогового телебачення;

- якщо Абонент був відключений за несплату: залишити заявку за телефоном на повторне підключення, оплатити Абонентну плату та вартість повторного підключення до послуги Аналогового телебачення; або оформити в Інформаційному центрі заяву на тимчасове відключення від послуги Аналогового телебачення.

8.5.1.5. Якщо Абонент не відновлює користування послугою Аналогового телебачення одним із вище зазначених способів протягом вказаного в листі строку, Компанія припиняє надання послуги Аналогового телебачення в односторонньому порядку з дати, зазначеної в листі.

8.5.1.6. У разі, якщо Компанія припинила надання послуги Аналогового телебачення в односторонньому порядку, відновлення надання послуги Аналогового телебачення здійснюється за заявкою Абонента за правилами та за тарифами першоразового підключення до послуги Аналогового телебачення згідно діючого Прейскуранту, у випадку наявності у Компанії Технічної можливості здійснити таке надання послуги Аналогового телебачення.

8.5.1.7. У разі, якщо Компанія не припинила надання послуги Аналогового телебачення в односторонньому порядку, повторне підключення до послуги Аналогового телебачення здійснюється за правилами та за тарифами повторного підключення до послуги Аналогового телебачення за заявкою Абонента згідно діючого Прейскуранту.

8.5.1.8. У випадку наявності невикористаних коштів на Обліковому рахунку Абонента, Компанія зобов'язана повернути їх Абоненту протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту надання Абонентом заяви про повернення коштів, написаної в Інформаційному центрі.

8.5.2. Послуга Цифрового телебачення

8.5.2.1. По закінченню максимального строку призупинення надання послуги Цифрового телебачення (3 місяці) або послуги Аналогового телебачення та послуги Цифрового телебачення, Компанія має право припинити надання послуги Цифрового телебачення в односторонньому порядку. Договір при цьому не розривається.

8.5.2.2. У випадку відключення Абонента від послуги Цифрового телебачення або відключення послуги Аналогового телебачення та послуги Цифрового телебачення у зв'язку з несплатою протягом терміну більше, ніж 3 (три) місяці, Компанія має право ініціювати припинення надання послуги Цифрового телебачення в односторонньому порядку. Договір при цьому не розривається.

8.5.2.3. Припинення надання послуги Цифрового телебачення з підстав, передбачених в п. 8.5.2.1. та 8.5.2.2. цього Регламенту, здійснюється незалежно від оплати Абонентом послуги Аналогового телебачення.

8.5.2.4. Якщо Компанія припиняє надання послуги Цифрового телебачення відповідно до п. 8.5.2.1. цього Регламенту, Компанія зобов'язана повідомити про це Абонента листом в

письмовій формі не менш як за десять робочих днів до дати припинення надання послуги Цифрового телебачення шляхом направлення листа за Місцем надання Послуг/Послуги.

Якщо Компанія ініціює припинення надання послуги Цифрового телебачення відповідно до п. 8.5.2.2. цього Регламенту, Компанія зобов'язана повідомити про це Абонента листом в письмовій формі після спливу одного Розрахункового періоду, шляхом направлення листа за Місцем надання Послуг/Послуги.

8.5.2.5. Абонент має право протягом 10 (десяти) календарних днів з дня відправлення зазначеного листа до дати, вказаної в листі як дата припинення надання послуги Цифрового телебачення, відновити користування послугою Цифрового телебачення наступним чином:

- якщо Абонент був відключений за заявою, по якій закінчився максимальний строк призупинення надання послуги Цифрового телебачення, або послуги Аналогового телебачення та послуги Цифрового телебачення: за заявою на повторне підключення до послуги Цифрового телебачення або послуги Аналогового телебачення та послуги Цифрового телебачення, написаною в Інформаційному центрі, залишити заявку на повторне підключення, оплатити Абонентну плату за всі обрані Абонентом пакети телерадіопрограм при користуванні послугою Цифрового телебачення;

- якщо Абонент був відключений за несплату: залишити заявку за телефоном на повторне підключення до послуги Цифрового телебачення або до послуги Аналогового телебачення та послуги Цифрового телебачення, оплатити Абонентну плату; або оформити в Інформаційному центрі заяву на тимчасове відключення від послуги Цифрового телебачення або послуги Аналогового телебачення та послуги Цифрового телебачення.

8.5.2.6. Якщо Абонент не відновлює користування послугою Цифрового телебачення одним із вищезазначених способів протягом вказаного в листі строку, Компанія припиняє надання послуги Цифрового телебачення в односторонньому порядку з дати, зазначеної в листі.

8.5.2.7. У разі, якщо Компанія припинила надання послуги Цифрового телебачення в односторонньому порядку, відновлення надання послуги Цифрового телебачення здійснюється за заявою Абонента за правилами та за тарифами першоразового підключення до послуги Цифрового телебачення згідно діючого Прейскуранту, у випадку наявності у Компанії Технічної можливості здійснити таке надання послуги Цифрового телебачення.

8.5.2.8. У разі, якщо Компанія не припинила надання послуги Цифрового телебачення в односторонньому порядку, повторне підключення до послуги Цифрового телебачення здійснюється за правилами та за тарифами повторного підключення до послуги Цифрового телебачення за заявою Абонента згідно діючого Прейскуранту.

8.5.2.9. У випадку наявності невикористаних коштів на Обліковому рахунку Абонента, Компанія зобов'язана повернути їх Абоненту протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту надання Абонентом заяви про повернення коштів, написаної в Інформаційному центрі.

8.5.3. Послуга доступу до мережі Інтернет

8.5.3.1. По закінченню максимального строку призупинення надання послуги доступу до мережі Інтернет (3 місяці), Компанія має право припинити надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку. Мережні реквізити та Облікові дані Абонента при цьому не зберігаються. Договір при цьому не розривається.

8.5.3.2. У випадку відключення Абонента від послуги доступу до мережі Інтернет у зв'язку з несплатою та у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента протягом одного Розрахункового періоду, Компанія має право ініціювати припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку. Мережні реквізити та Облікові дані Абонента при цьому не зберігаються. Договір при цьому не розривається.

8.5.3.3. Якщо Компанія припиняє надання послуги доступу до мережі Інтернет відповідно до п. 8.5.3.1. цього Регламенту, Компанія зобов'язана повідомити про це Абонента листом в письмовій формі не менш як за десять робочих днів до дати припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет шляхом направлення листа за Місцем надання Послуг/Послуги.

Якщо Компанія ініціює припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет відповідно до п. 8.5.3.2. цього Регламенту, Компанія зобов'язана повідомити про це Абонента листом в письмовій формі після спливу одного Розрахункового періоду шляхом направлення листа за Місцем надання Послуг/Послуги.

8.5.3.4. Абонент має право протягом 10 (десяти) календарних днів з дня відправлення зазначеного листа до дати, вказаної в листі, як дата припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет, відновити користування послугою доступу до мережі Інтернет наступним чином:

- якщо Абонент був відключений за заявою, по якій закінчився максимальний строк призупинення надання послуги доступу до мережі Інтернет: за заявою на повторне підключення до послуги доступу до мережі Інтернет, написаною в Інформаційному центрі, залишити заявку на повторне підключення, оплатити вартість обраного Тарифного пакету;

- якщо Абонент був відключений за несплату: оплатити вартість обраного Тарифного пакету; або оформити в Інформаційному центрі заяву на тимчасове відключення від послуги доступу до мережі Інтернет.

8.5.3.5. Якщо Абонент не відновлює користування послугою доступу до мережі Інтернет одним із вище зазначених способів протягом вказаного в листі строку, Компанія припиняє надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку з дати, зазначеної в листі, вивільняє Мережні реквізити Абонента і видаляє його Облікові дані.

8.5.3.6. У випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента більше, ніж 4 (чотири) Розрахункових періоди підряд, Компанія має право ініціювати припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку. Мережні реквізити та Облікові дані Абонента при цьому не зберігаються. Договір при цьому не розривається. Абонент надає однозначну безвідкличну згоду на видалення Мережних реквізитів та Облікових даних Абонента у випадку, що передбачений цим пунктом Регламенту. Жодної іншої додаткової згоди від Абонента не потрібно, а також не потрібно здійснювати додаткове повідомлення Абонента у випадку вивільнення Мережних реквізитів та Облікових даних Абонента у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента більше, ніж 4 (чотири) Розрахункових періоди підряд.

8.5.3.7. У разі, якщо Компанія припинила надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку, відновлення надання послуги доступу до мережі Інтернет здійснюється за заявою Абонента у випадку наявності у Компанії Технічної можливості здійснити таке надання послуги доступу до мережі Інтернет.

8.5.3.8. У випадку наявності невикористаних коштів на Обліковому рахунку Абонента, Компанія зобов'язана повернути їх Абоненту протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту надання Абонентом заяви про повернення коштів, написаної в Інформаційному центрі.

8.6. Умови та порядок розірвання Договору

8.6.1. Цей Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених цим Регламентом та чинним законодавством України.

8.6.2. З ініціативи Абонента Договір може бути розірваний у будь-якому з наступних випадків:

8.6.2.1. незгоди Абонента зі зміною Компанією умов цього Регламенту та/або вартості Послуг/Послуги та/або Переліку телерадіопрограм. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про відповідні зміни;

8.6.2.2. відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами/Послугою Компанії.

8.6.3. Розірвання Договору з ініціативи Абонента відбувається за попередньою заявою Абонента, написаною в Інформаційному центрі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до бажаної дати розірвання Договору.

8.6.4. Якщо Абонент попередньо оплатив Компанії Послуги/Послугу і при цьому розірвав Договір, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Компанія повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати підписання Компанією та Абонентом Додаткової угоди про розірвання Договору.

8.6.5. З ініціативи Компанії Договір може бути розірваний у будь-якому з наступних випадків:

8.6.5.1. у випадку, якщо Абонент порушує умови Договору, цього Регламенту та надані ним за Договором та цим Регламентом гарантії;

8.6.5.2. при припиненні діяльності Компанії з надання Послуг. В такому випадку Компанія попереджає Абонента про розірвання Договору щонайменше за 3 (три) місяці до дати такого розірвання;

8.6.5.3. з інших підстав, передбачених цим Регламентом або чинним законодавством.

8.7. Розірвання Договору відбувається в письмовій формі шляхом підписання Абонентом та Компанією відповідної Додаткової угоди до Договору.

8.8. Розірвання цього Договору не звільняє Абонента від зобов'язань щодо розрахунків за надані Послуги та від відповідальності за їх невиконання.

9. Зміна Місця надання Послуг/Послуги

9.1. Зміна Місця надання Послуг/Послуги здійснюється за письмовою заявою Абонента, написаною в Інформаційному центрі.

9.2. При зміні Місця надання Послуг/Послуги Абонентський номер та решта умов Договору залишаються без змін.

9.3. За новою адресою обрані Абонентом Послуги/Послуга надаються згідно Додатку до Договору, який діяв на момент зміни Місця надання Послуг/Послуги та за наявності Технічної можливості Компанії надавати Послуги/Послугу, обрані Абонентом у відповідному Додатку до Договору.

10. Порядок розрахунків за Телекомунікаційні послуги

10.1. Телекомунікаційні послуги надаються Абоненту за плату. Вартість наданих за Договором Телекомунікаційних послуг встановлюється Компанією самостійно та обчислюється на основі Прейскуранту, діючого на момент списання Абонентної плати з Облікового рахунку Абонента.

10.2. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Системі управління послугами є гривня. Тарифікація послуги доступу до мережі Інтернет ведеться з точністю до 0,000001 гривні. Тарифікація всіх інших Послуг та окремих їх видів ведеться з точністю до 0,01 грн.

10.3. Оплата за Договором здійснюється Абонентом щомісяця шляхом перерахування суми платежу на поточний рахунок Компанії в порядку 100%-ї передплати за наступний Розрахунковий період, до останнього числа поточного Розрахункового періоду, у національній валюті України.

10.4. При здійсненні платежу в платіжному документі для повної ідентифікації Абонента повинні бути зазначені наступні реквізити:

- Абонентський номер;
- Місце надання Послуг/Послуги;
- Назва Послуги та її код.

10.5. Для здійснення оплати Телекомунікаційні послуги поділяються за кодами:

- **01** – Аналогове телебачення;
- **02** – Послуга доступу до мережі Інтернет;
- **03** – Цифрове телебачення;
- **04** – Повторне підключення до Аналогового телебачення.

10.6. Оплату за Телекомунікаційні послуги можна здійснювати у відділеннях банків та через інші платіжні системи, а також онлайн за допомогою платіжної картки. Детальна інформація стосовно способів та місць здійснення платежів за Договором міститься на Офіційному сайті.

10.7. Перед здійсненням чергової оплати Послуг/Послуги Абонент зобов'язаний ознайомитися на Офіційному сайті з чинними на момент здійснення платежу умовами їх надання та вартістю. Оплатою Послуг/Послуги Абонент підтверджує, що він ознайомився з чинним Регламентом, Прейскурантом, Переліком телерадіопрограм, Тарифними пакетами.

10.8. Отримання Компанією від Абонента плати за Послуги/Послугу здійснюється шляхом списання грошових коштів з Облікового рахунку Абонента.

10.9. Послуги/Послуга за Договором надаються Компанією відповідно до здійсненої Абонентом передоплати. Абонентна плата нараховується лише за один Розрахунковий період

відповідно до діючого на момент цього нарахування Прейскуранту. Кошти, які відображені на Обліковому рахунку в переplatі, підлягають або списанню (нарахуванню) в наступному Розрахунковому періоді, або поверненню Абоненту у випадку і в порядку, що встановлений законодавством та цим Регламентом.

10.10. Після списання з Облікового рахунку Абонента коштів за користування Послугами/Послугою в наступному Розрахунковому періоді залишок суми переноситься на Розрахунковий період, який настає після наступного, та може бути авансовим платежем для цього Розрахункового періоду.

10.11. Користуючись Послугами/Послугою Компанії за Договором Абонент підтверджує, що він повідомлений про наступне: строк надходження грошових коштів на поточний рахунок Компанії не залежить від Компанії та встановлюється кожною окремою банківською установою та/або платіжною системою, які здійснюють перерахування грошових коштів, сплачених Абонентом за Послуги/Послугу за Договором, та може становити 3 (три) або більше банківських дні з дня здійснення Абонентом оплати.

10.12. Абонент повинен зберігати розрахункові документи, що підтверджують оплату за Послуги/Послугу Компанії протягом 3 (трьох) років. Суперечливі питання, пов'язані з Абонентною платою, Компанією не розглядаються у разі відсутності у Абонента платіжних документів, які підтверджують оплату.

10.13. При нарахуванні Абонентної плати за послугу Аналогового телебачення та/або Цифрового телебачення за неповний місяць, розрахунок її розміру здійснюється на підставі Тарифних сіток нарахувань Абонентної плати за неповний місяць користування цими Послугами/Послугою, що затверджені Наказами директора Компанії. Тарифні сітки є загальнодоступними документами, з якими можна ознайомитись в Інформаційних центрах та на Офіційному сайті.

10.14. Абонент може повернути надлишково або помилково перераховані кошти за Послуги/Послугу. Кошти повертаються Абоненту за його письмовою заявою, написаною в Інформаційному центрі, протягом 30 (тридцяти) календарних днів. Повернення коштів здійснюється в порядку, що передбачений чинним законодавством.

10.15. Вартість Послуг/Послуги Компанії може бути змінена Компанією за умови повідомлення Абонента шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до дати такої зміни.

10.16. Якщо на момент припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет баланс Облікового рахунку Абонента має від'ємне значення, що пов'язано з особливістю обліку Інформаційно-технічною системою Трафіку, який використав Абонент, Абонент зобов'язаний протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту такого припинення погасити свою заборгованість за Договором. В цьому випадку послуга доступу до мережі Інтернет Компанією Абоненту не надається до моменту здійснення Абонентом такої оплати в повному обсязі.

10.17. Якщо на момент розірвання Договору, незалежно від причини такого розірвання, баланс Облікового рахунку Абонента має від'ємне значення, що пов'язано з особливістю обліку Інформаційно-технічною системою Трафіку, який використав Абонент, Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту розірвання Договору погасити свою заборгованість за Договором. В разі невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Компанія має право звернутись до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

10.18. Час неотримання Послуг/Послуги Абонентом з вини Абонента, в т.ч. у зв'язку з виходом з ладу обладнання Абонента або проблемами з програмним забезпеченням, яким користується Абонент, не вважається припиненням надання Компанією Послуг/Послуги за Договором і оплачується Абонентом у повному обсязі.

11. Розгляд заяв та скарг Абонентів

11.1. З питань надання та отримання Телекомунікаційних послуг за Договором Абоненти можуть зателефонувати за номером телефону, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін», або звернутися в робочий час до Інформаційних центрів.

11.2. Абонент має право подавати Компанії заяви, скарги з питань надання та отримання Телекомунікаційних послуг.

11.3. Заяви Абонентів розглядаються Компанією у порядку, передбаченому законодавством.

11.4. Заяви можуть бути подані в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань, заява викладається в письмовій формі.

11.5. У заяві Абонента щодо ненадання чи неналежного надання Компанією Телекомунікаційних послуг зазначаються дата, час, умови, за яких Абонент намагався отримати Послуги/Послугу, та результат спроби їх отримання, адреса Кінцевого обладнання, з якого замовлялися Послуги/Послуга тощо.

11.6. Компанія приймає заяви про пошкодження у Телекомунікаційній мережі.

11.7. Компанія розглядає побажання та пропозиції Клієнта/Абонента щодо надання та отримання Телекомунікаційних послуг.

12. Порядок і строки інформування Абонентів

12.1. Абонент підтверджує, що до укладення Договору Компанія безоплатно надала йому для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг/Послуги за Договором, зокрема:

- найменування Компанії, її державну реєстрацію, місцезнаходження, режим роботи Компанії, в т.ч. її сервісних служб, адреси розташування та режим роботи Інформаційних центрів;

- номер та строк дії ліцензій, виданих Компанії;

- інформацію про включення Компанії до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій;

- перелік Послуг, що пропонуються Компанією;

- умови надання Послуг, у тому числі умови Договору та цього Регламенту;

- порядок зміни умов надання, тимчасового припинення, припинення надання Послуг, а також їх переліку;

- встановлені відповідно до законодавства значення показників якості Послуг, що надаються Компанією;

- інформацію про Тарифи на Телекомунікаційні послуги, Тарифні пакети;

- умови і порядок оплати Послуг;

- загальні вимоги щодо підключення та використання Кінцевого обладнання Абонента, а також вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого обладнання в Телекомунікаційній мережі;

- інформацію про Зону покриття Мережі;

- номер контактної телефону, адресу Офіційного сайту;

- режим роботи сервісних служб;

- порядок розгляду звернень Абонентів.

12.2. Інформація в доступній формі доводиться до відома Клієнтів/Абонентів через засоби масової інформації, на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах.

12.3. Контактний телефон багатоканальний: (0432) 552-552.

13. Передача прав і обов'язків за Договором третім особам

13.1. Абонент – фізична особа-підприємець не може передавати свої права та обов'язки за Договором іншим особам.

13.2. Для Абонентів – юридичних осіб передача прав та обов'язків за Договором допускається в разі реорганізації юридичної особи і лише юридичній особі.

13.3. Для передачі Абонентом – юридичною особою прав і обов'язків за Договором іншій юридичній особі необхідно надати копію документу, що підтверджує факт реорганізації, а також документи, встановлені цим Регламентом як необхідні для укладення Договору.

13.4. На основі пред'явлених документів в Інформаційному центрі в письмовій формі укладається Додаткова угода до Договору за підписом Компанії та юридичної особи, яка приймає права і обов'язки за Договором. Абонентський номер при цьому залишається без змін.

13.5. Компанія вправі не оформляти передачу прав і обов'язків за Договором новій юридичній особі до одержання документів, визначених у цьому Регламенті.

13.6. Передача прав та обов'язків за Договором новій юридичній особі відбувається наступним чином:

- для послуги Аналогового телебачення та послуги Цифрового телебачення – з 1 (першого) числа наступного місяця;
- для послуги доступу до мережі Інтернет – одразу після підписання відповідної Додаткової угоди до Договору Компанією та юридичною особою, яка приймає права і обов'язки за Договором.

13.7. Якщо в Абонента, який передає права та обов'язки за Договором, наявна заборгованість перед Компанією, зобов'язання по сплаті такої заборгованості покладається на юридичну особу, яка приймає права та обов'язки за Договором.

14. Права і обов'язки Абонента та Компанії

14.1. Абонент має право на:

- 14.1.1. державний захист своїх прав;
- 14.1.2. безоплатне отримання від Компанії достовірної та вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг/Послуги;
- 14.1.3. вільний доступ до Послуг/Послуги, що пропонуються Компанією;
- 14.1.4. безпеку Послуг/Послуги, що пропонуються Компанією;
- 14.1.5. вибір та зміну виду та кількості Послуг/Послуги, що пропонуються Компанією, вибір та зміну виду Тарифного пакету, пакету телерадіопрограм серед встановлених Компанією;
- 14.1.6. своєчасне і якісне отримання Послуг/Послуги;
- 14.1.7. отримання від Компанії відомостей про надані Послуги у порядку, встановленому законодавством;
- 14.1.8. вживання заходів до недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами;
- 14.1.9. захист своїх персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством, а також інші права, передбачені чинним законодавством про захист персональних даних;
- 14.1.10. припинення Компанією надання Послуг/Послуги, які Абонент не замовляв;
- 14.1.11. відмову від оплати Послуг/Послуги, які він не замовляв;
- 14.1.12. вимагати від Компанії корегування Абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) Мережі, що призвело до припинення надання Послуг/Послуги, у разі порушення Компанією встановлених в цьому Регламенті строків усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента;
- 14.1.13. отримання від Компанії інформації про зміну умов надання Послуг/Послуги та їх вартості;
- 14.1.14. передачу своїх прав та обов'язків за Договором іншій юридичній особі (лише у випадку реорганізації) відповідно до порядку, встановленого цим Регламентом (стосується лише юридичних осіб);
- 14.1.15. отримання від Компанії відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовлених Послуг/Послуги;
- 14.1.16. подання до Компанії письмової заяви про тимчасове припинення користування Послугами/Послугою за власним бажанням. При цьому строк тимчасового припинення користування Послугами/Послугою за заявою Абонента не може перевищувати встановлений в цьому Регламенті строк;
- 14.1.17. відмову від Послуг/Послуги (припинення користування Послугами/Послугою) у порядку, встановленому цим Регламентом;
- 14.1.18. письмово повідомляти Компанію про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг/Послуги;
- 14.1.19. достроково розірвати Договір у порядку, визначеному в цьому Регламенті;

14.1.20. звернутися до Компанії із заявою про вилучення з бази персональних даних «Абоненти» ТОВ «ХОНГОР» відомостей про Абонента;

14.1.21. повернення Компанією протягом 30 (тридцяти) календарних днів невикористаної частки коштів, якщо Абонент припиняє або призупиняє користування попередньо оплаченими Послугами/Послугою у випадках і в порядку, передбаченому цим Регламентом або законодавством;

14.1.22. оскарження неправомірних дій Компанії шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;

14.1.23. на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання Компанією зобов'язань, передбачених цим Регламентом, Договором та законодавством;

14.1.24. інші права, передбачені цим Регламентом, Договором та чинним законодавством.

14.2. Абонент зобов'язаний:

14.2.1. при отриманні Послуг/Послуги дотримуватись положень цього Регламенту, Договору, чинного законодавства України, в т.ч. Закону України «Про телекомунікації», «Про телебачення і радіомовлення», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 року, тощо, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів;

14.2.2. при підписанні Договору надавати Компанії достовірну інформацію, визначену Компанією як необхідну для укладення Договору;

14.2.3. при зміні персональних даних Абонента, зазначених останнім у Договорі, протягом 5 (п'яти) календарних днів надавати Компанії уточнену інформацію щодо його персональних даних, необхідних для реалізації вимог чинного законодавства. Відповідальність за ненадання чи несвоєчасне надання Компанії уточненої інформації щодо його персональних даних Абонент повністю усвідомлює та залишає за собою. У випадку, якщо з моменту настання змін і до моменту надання повідомлення Компанії остання надсилатиме Абоненту будь-які повідомлення або документи за застарілими реквізитами або із зазначенням застарілих даних Абонента, вважається що Компанія належним чином надіслала такі повідомлення або документи й вона звільняється від відповідальності за наслідки некоректного оформлення документів. При цьому, у разі зміни адреси, повідомлення, надіслане за відомою Компанії адресою, до моменту інформування Компанії Абонентом про зміну адреси, буде вважатися здійсненим належним чином, а Абонент вважатиметься належним чином повідомленим;

14.2.4. своєчасно сплачувати замовлені та отримані Послуги на умовах Договору та цього Регламенту, відповідно до чинного Прейскуранту Компанії;

14.2.5. у випадку якщо Абонент являється наймачем (орендарем) або співвласником квартири (приміщення), що є Місцем надання Послуг/Послуги за Договором, отримати письмову згоду власника (чи співвласника (-ів)) цієї (цього) квартири (приміщення) на укладення Договору;

14.2.6. забезпечувати справність обладнання, в т.ч. Абонентського вводу, що є власністю Абонента. У випадку зникнення чи псування Абонентського вводу, іншого обладнання Абонента, відновлення цього обладнання та/або Абонентського вводу здійснюється Абонентом самостійно;

14.2.7. для отримання Послуг/Послуги використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання та програмне забезпечення, користуватися таким обладнанням у відповідності до інструкції з експлуатації до нього;

14.2.8. вживати необхідних заходів щодо захисту власного обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спаму та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень цього Регламенту;

14.2.9. забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані з цим збитки, завдані йому самому, Компанії, іншим особам;

14.2.10. систематично, не рідше 1 (одного) разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Компанії на Офіційному сайті. Абонент приймає на себе всю

відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення з будь-якими повідомленнями Компанії на Офіційному сайті;

14.2.11. повідомляти Компанію про відсутність Послуг/Послуги, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі або перебоїв в роботі обладнання Компанії;

14.2.12. не перешкоджати виконанню робіт, пов'язаних з обстеженням Компанією Абонентського вводу та Кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання Послуг/Послуги за його заявкою;

14.2.13. не втручатися в роботу Телекомунікаційної мережі;

14.2.14. не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб;

14.2.15. не фальсифікувати мережеві ідентифікатори;

14.2.16. не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори;

14.2.17. не замовляти та не пропонувати розсилання спаму;

14.2.18. не розсилати спам;

14.2.19. не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших споживачів послуг доступу до мережі Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання Компанії;

14.2.20. не брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента Інтернет;

14.2.21. не порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет;

14.2.22. не встановлювати обладнання та не використовувати Послуги/Послугу в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності;

14.2.23. не здійснювати несанкціонований доступ до Послуг/Послуги;

14.2.24. не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну відповідальність;

14.2.25. не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуг/Послуги, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання Послуг/Послуги Компанії іншими абонентами;

14.2.26. не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації Телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Телекомунікаційних послуг іншим абонентам, не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію послуги доступу до мережі Інтернет у Телекомунікаційній мережі чи нормальне функціонування мережевого устаткування Компанії, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуг/Послуги, для надання Телекомунікаційних послуг третім особам;

14.2.27. не відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства;

14.2.28. не використовувати мережу Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі;

14.2.29. не пересилати, не публікувати, не передавати, не відтворювати та не розповсюджувати будь-яким способом за допомогою Послуг/Послуги програмне забезпечення та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та права інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника;

14.2.30. не здійснювати масову розсилку попередньо неузгоджених електронних листів;

14.2.31. не використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, логіни, паролі, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання;

14.2.32. не використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність;

14.2.33. не здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проведення та участі в мережевих атаках та мережевому зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс здійснюється з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу;

14.2.34. не здійснювати підключення інших осіб (сусідів і т.д.) до обладнання Компанії, а також до обладнання (в тому числі кабелю), яке з'єднує (має з'єднувати) обладнання Компанії і обладнання Абонента, шляхом встановлення розподільних або підсилювальних пристроїв, або іншим способом;

14.2.35. не перешкоджати проведенню ремонтних та інших робіт, необхідних для обслуговування обладнання Компанії;

14.2.36. не здійснювати публічний показ (у тому числі і за плату) телерадіопрограм, доступ до перегляду яких Абонент отримав відповідно до Договору;

14.2.37. не пересилати, не публікувати, не передавати, не відтворювати та не розповсюджувати будь-яким способом телерадіопрограми та/або їх частини, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та права інтелектуальної власності, що були отримані Абонентом при користуванні Послугами/Послугою, без дозволу власника цих прав або його уповноваженого представника;

14.2.38. дотримуватися обмежень у користуванні Послугами/Послугою, що передбачені Договором та цим Регламентом;

14.2.39. сприймати рекламну інформацію лише з урахуванням інформації, що розміщена на Офіційному сайті або в Інформаційних центрах;

14.2.40. зберігати документи, пов'язані з оплатою отриманих за Договором Послуг, протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення оплати;

14.2.41. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

14.3. Компанія має право на:

14.3.1. провадження діяльності у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства;

14.3.2. призупинення та/або припинення у встановленому Компанією порядку надання Послуг/Послуги у разі їх несплати Абонентом відповідно до умов Договору та цього Регламенту;

14.3.3. призупинення надання Послуг/Послуги на час проведення профілактичних робіт для здійснення Технічного обслуговування та в інших передбачених Договором, цим Регламентом та чинним законодавством випадках;

14.3.4. припинення надання Абоненту Послуг/Послуги у разі порушення Абонентом умов Договору, цього Регламенту та в інших передбачених Договором, цим Регламентом та чинним законодавством випадках;

14.3.5. здійснення телефонних, факсимільних повідомлень Абонента без додаткового отримання на це згоди Абонента;

14.3.6. припинення надання Абоненту Послуг/Послуги без попередження про це Абонента та від'єднання його від свого обладнання у випадку виявлення працівниками Компанії підключення інших осіб до обладнання Компанії, а також до обладнання (в тому числі кабелю), яке з'єднує (має з'єднувати) обладнання Компанії і обладнання Абонента, шляхом встановлення розподільних або підсилювальних пристроїв, або іншим способом;

14.3.7. внесення змін до Регламенту шляхом публікації відповідних змін на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Регламенті;

14.3.8. визначення порядку оплати і форми розрахунків за Послуги/Послугу;

14.3.9. встановлення нових Тарифів, Тарифних пакетів та Переліку телерадіопрограм, скасування або зміну Тарифних пакетів, Переліку телерадіопрограм;

14.3.10. здійснення повного або часткового обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування телекомунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Регламентом;

14.3.11. залучення третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг/Послуги та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Компанії з Абонентом;

14.3.12. здійснення запису телефонних розмов між Компанією та уповноваженими нею особами і Абонентом/Клієнтом при зверненнях Абонента/Клієнта до Компанії та уповноважених нею осіб з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги/Послугу, і на власний розсуд використання таких записів;

14.3.13. зміну параметрів маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання послуги доступу до мережі Інтернет, без згоди Абонента;

14.3.14. встановлення на власний розсуд Тарифних пакетів, Переліку телерадіопрограм, умов акцій, що проводимуться Компанією, додаткових умов підключення та користування Послугами/Послугою тощо;

14.3.15. використання та обробку інформації про Абонента та надані йому Послуги, в тому числі про обсяги отриманих Послуг, їх тривалість, вартість, зміст, маршрути передавання тощо, а також передання такої інформації третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України та згоди Абонента на здійснення відповідних дій;

14.3.16. припинення діяльності у сфері телекомунікацій, як частково, так і повністю;

14.3.17. не обслуговувати Абонента, Кінцеве обладнання якого не відповідає встановленим законодавством вимогам;

14.3.18. здійснення аудіо-, фото-, відеозйомки, а також аудіозапису телефонних розмов між Компанією та/або уповноваженими нею особами з Абонентом/Клієнтом без попереднього повідомлення про це Абонента/Клієнта при здійсненні обслуговування Абонента/Клієнта Компанією та/або уповноваженими нею особами в Інформаційних центрах або за телефоном, зазначеним в розділі Договору «Реквізити та підписи Сторін»;

14.3.19. відмову Абоненту в пересиланні інформації чи матеріалів, які порушують чинне законодавство та/або умови цього Регламенту, або видалення їх зі своїх серверів;

14.3.20. при наявності технічної можливості, відслідковувати та аналізувати одержувану або передану через Інформаційно-технічну систему інформацію й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до закону, за вимогами уповноважених державних установ, або для нормального функціонування Інформаційно-технічної системи, або для захисту Компанії й інших її абонентів, чий законні права й інтереси були чи можуть бути порушені. Однак Компанія не стежить за змістом одержуваної або переданої Абонентом інформації;

14.3.21. інші права, передбачені Регламентом та чинним законодавством.

14.4. Компанія зобов'язана:

14.4.1. провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій;

14.4.2. не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій;

14.4.3. приймати від Клієнтів заяви про надання Послуг/Послуги, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;

14.4.4. надавати Послуги/Послугу за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, умов Договору, Регламенту та наданої ним інформації про умови надання Послуг/Послуги;

14.4.5. надавати Абоненту Послуги/Послугу згідно обраного ним пакету телерадіопрограм та/або Тарифного пакету. Забезпечити Абоненту швидкість доступу відповідно до обраного Тарифного пакету;

14.4.6. своєчасно надавати Клієнту/Абоненту вичерпну та достовірну інформацію щодо укладання Договору, а також щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг/Послуги;

14.4.7. вживати заходів до усунення причин зниження якості Послуг/Послуги Компанії та забезпечувати підтримку робочого стану Телекомунікаційної мережі, здійснювати її Технічне обслуговування у відповідності до технічних вимог, встановлених на підставі норм державних стандартів;

14.4.8. вести достовірний облік Телекомунікаційних послуг, що надаються Абонентам;

14.4.9. забезпечувати правильність застосування Тарифів;

14.4.10. доводити до відома Абонентів Тарифи на Телекомунікаційні послуги, що встановлюються Компанією самостійно, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження, шляхом їх оприлюднення на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного пакету та/або Переліку телерадіопрограм не потребує згоди Абонента;

14.4.11. зберігати дані обліку наданих Телекомунікаційних послуг протягом строку позовної давності, визначеного законодавством, надавати інформацію щодо Абонентів та наданих їм Телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому законодавством;

14.4.12. попереджувати Абонентів про скорочення переліку або припинення надання Телекомунікаційних послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Регламентом;

14.4.13. повідомляти Абонентам про аварії на Телекомунікаційній мережі та про орієнтовні строки усунення їх наслідків;

14.4.14. приймати від Абонентів заяви та скарги щодо надання та отримання Телекомунікаційних послуг, вести їх облік та задовольняти у міру появи Технічної можливості, давати відповіді у строки, передбачені законодавством;

14.4.15. установлювати або змінювати перелік Послуг, що надаються Абоненту, Тарифні пакети, якими користується Абонент, за заявою останнього, за умови наявності Технічної можливості;

14.4.16. самостійно, а також із залученням уповноважених осіб, надавати Абоненту консультаційну підтримку;

14.4.17. відновити надання Послуг/Послуги у разі збою у роботі обладнання Компанії та/або пошкодження Мережі протягом 5 (п'яти) діб з моменту отримання повідомлення від Абонента про відсутність Послуг/Послуги, або повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо відновлювальні роботи неможливо провести протягом 5 (п'яти) діб;

14.4.18. обмежувати на підставі рішення суду доступ своїх Абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;

14.4.19. здійснювати повернення Абоненту невикористаної частки коштів на Обліковому рахунку, якщо Абонент припиняє або призупиняє користування попередньо оплаченими Послугами/Послугою у випадках і в порядку, передбаченому цим Регламентом або законодавством, протягом 30 (тридцяти) календарних днів;

14.4.20. вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до Мережі та інформації, що передається нею;

14.4.21. обмежувати можливість отримання Абонентом Послуг/Послуги у разі відсутності коштів на Обліковому рахунку Абонента;

14.4.22. стягувати плату за фактичний час отримання Абонентом Послуг/Послуги;

14.4.23. у разі, якщо строки усунення пошкоджень Мережі не визначені законодавством, усунення таких пошкоджень здійснюється Компанією протягом 5 (п'яти) діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідного повідомлення про пошкодження;

14.4.24. здійснювати на Офіційному сайті інформування Абонентів про:

- впровадження нових послуг;
- впровадження тарифів на Послуги/Послугу;
- виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання Послуг/Послуги;
- тимчасове припинення надання Послуг/Послуги чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг/Послуги у зв'язку з пошкодженням Телекомунікаційної мережі (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження Мережі не буде усунуто протягом однієї доби;
- умови отримання або припинення надання Послуг/Послуги у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);
- інші відомості відповідно до законодавства та цього Регламенту;

14.4.25. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

15. Відповідальність Абонента та Компанії

15.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України, Договором та цим Регламентом.

15.2. Відповідальність Компанії за надання Послуг/Послуги Абоненту обмежується точкою підключення Абонентського вводу до Телекомунікаційної мережі. Усі інші пристрої (комп'ютер, телевізійний приймач тощо) не входять до сфери відповідальності Компанії. Компанія не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента.

15.3. Відсутність у Компанії Технічної можливості для надання Послуг/Послуги Абоненту не є підставою для подання Абонентом Компанії будь-яких претензій та/або скарг.

15.4. Компанія не несе відповідальності перед Абонентом за затримки або перебої в наданні Послуг/Послуги, які виникають з причин, що знаходяться поза сферою контролю Компанії, зокрема пошкодження систем передавання на території іншої держави, недоступність серверів, що знаходяться поза адмініструванням Компанії тощо.

15.5. Компанія не контролює змісту інформації, що міститься у телерадіопрограмах, передається або приймається Абонентом, не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема, еротичного характеру або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності. Компанія не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Компанії, що транслюється в ефірі каналу «Еверест» та розміщується на Офіційному сайті), про які йде мова у телерадіопрограмах, що входять до Переліку телерадіопрограм, або поставляються чи надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок перегляду вищевказаних телерадіопрограм, та/або за вчинення ними будь-яких дій, пов'язаних із цими телерадіопрограмами, внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет чи неможливості їх використання. Усю відповідальність і ризики за використання інформації та вчинення будь-яких дій, пов'язаних із інформацією, що стала відома Абоненту під час перегляду телерадіопрограм, за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент.

15.6. Компанія не несе відповідальності за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі.

15.7. Компанія не несе відповідальності за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.

15.8. Компанія не несе відповідальності за якість Послуг/Послуги і перерву в їх наданні в таких випадках:

- нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі;
- пошкодження та несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі;
- перешкод під час поширення телерадіопрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які Компанія не має змоги впливати;
- інших аварійних і непередбачуваних ситуацій.

15.9. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телерадіопрограм осіб, що не досягли повноліття. Компанія не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у випадку доступу до перегляду таких телерадіопрограм неповнолітніми особами.

15.10. Компанія та Абонент звільняються від відповідальності за повне чи часткове невиконання чи неналежне виконання зобов'язань, передбачених Договором та цим Регламентом, якщо воно сталося внаслідок дії форс-мажорних обставин (будь-які обставини зовнішнього щодо Сторін характеру, що виникли без вини Сторін, поза їх волею або всупереч волі чи бажанню Сторін і які не можна було ні передбачити, ні уникнути, включаючи стихійні явища природного характеру (землетруси, повені, урагани, руйнування в результаті блискавки

тощо), лиха техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі, вихід з ладу машин, обладнання тощо), обставини суспільного життя (воєнні дії, громадські хвилювання, епідемії, страйки, бойкоти тощо), а також видання актів органів державної влади чи місцевого самоврядування, інші законні або незаконні заборонні заходи названих органів, які унеможливають виконання Сторонами зобов'язань за Договором та цим Регламентом або перешкоджають такому виконанню тощо).

15.11. Компанія не несе відповідальності за захист Кінцевого обладнання Абонента та програмного забезпечення, встановленого на Кінцевому обладнанні Абонента (антивірусний захист тощо), що використовується Абонентом для отримання Послуг/Послуги.

15.12. Компанія не несе відповідальності за якість Послуг/Послуги при пошкодженнях Кінцевого обладнання Абонента, при збоях обладнання та/або програмного забезпечення, що не належить Компанії, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Компанією для надання Послуг/Послуги за Договором.

15.13. Компанія не несе відповідальності за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Компанія не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет.

15.14. Компанія не несе відповідальності за відсутність обліку платежу Абонента на його Обліковому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Компанії.

15.15. Компанія не несе відповідальності за ненадання або неналежне надання Послуг/Послуги за Договором за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Компанії.

15.16. Компанія не здійснює захист Кінцевого обладнання Абонента та/або Абонентського вводу від несанкціонованого доступу до нього інших осіб, та не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті такого несанкціонованого доступу, використання його Мережних реквізитів третіми особами з вини Абонента.

15.17. Компанія не несе відповідальності за порушення у роботі Кінцевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Компанію. Компанія в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережесх адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї Мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Компанія виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення безпеки Мережі.

15.18. Компанія не несе відповідальності за будь-яку шкоду, заподіяну Абоненту третіми особами при користуванні Послугами/Послугою Компанії.

15.19. Компанія не несе відповідальності за вихід з ладу Кінцевого обладнання Абонента з будь-яких причин у випадку недотримання Абонентом інструкції з експлуатації до нього.

15.20. Компанія проводить загальні технічні і організаційні заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої і відправленої інформації Абонента. Доступ працівників Компанії та уповноважених нею осіб до такої інформації дозволяється виключно з метою технічного забезпечення Послуг/Послуги або у випадках пред'явлення скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернет з метою шахрайства та інших протизаконних дій.

15.21. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Регламенту, Прейскуранту та Переліку телерадіопрограм.

15.22. Абонент самостійно відповідає за зміст, достовірність та правомірність поширення інформації (в тому числі спаму), яку він передає через мережу Інтернет, користуючись послугою Компанії надання доступу до мережі Інтернет.

15.23. Абонент самостійно відповідає за шкоду, завдану в процесі використання ним Послуг/Послуги, особі або майну громадян, юридичних осіб, державі або моральності населення. Абонент самостійно несе відповідальність за претензіями чи позовами третіх осіб щодо незаконного використання Абонентом Послуг/Послуги, ІР-адреси, Кінцевого обладнання та програмного забезпечення, пов'язаних з Послугами/Послугою. Компанія не несе відповідальності перед третіми особами за дії Абонента. У разі отримання зазначених у цьому пункті претензій від третіх осіб Компанія передає їх на розгляд Абоненту, про що повідомляє адресата.

15.24. У разі виявлення пошкодження Телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати Компанії, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому чинним законодавством.

16. Інші умови

16.1. Підписавши Договір про надання телекомунікаційних послуг Абонент:

16.1.1. гарантує Компанії, що він має усі законні права на укладення Договору стосовно Місця надання Послуг/Послуги;

16.1.2. надає однозначну згоду на отримання від Компанії та уповноважених нею осіб повідомлень, у тому числі електронних та SMS-повідомлень, телефонних дзвінків, що стосуватимуться замовлених та отриманих Абонентом Телекомунікаційних послуг, проведення акцій, профілактичних робіт, аварій та іншої інформації, що стосуватиметься Телекомунікаційних послуг, які надає Компанія;

16.1.3. надає однозначну згоду на те, що Компанія має право в односторонньому порядку призупинити надання йому Послуг/Послуги, які Абонент отримує згідно Договору, у випадку невиконання Абонентом зобов'язань, покладених на нього відповідно до Договору та цього Регламенту;

16.1.4. надає однозначну згоду на те, що Компанія має право в односторонньому порядку вносити зміни до Переліку телерадіопрограм та змінювати Тарифні пакети;

16.1.5. надає однозначну згоду на те, що Компанія має право самостійно змінювати розмір Абонентної плати за Послуги/Послугу Компанії шляхом викладення Прейскуранту у новій редакції та затвердження нової редакції Прейскуранту, який є загальнодоступним;

16.1.6. надає однозначну згоду Компанії на відступлення нею права вимоги щодо заборгованості за надання Послуг/Послуги за Договором третім особам без письмового повідомлення Абонента.

16.2. Усі спори та суперечності, які можуть виникнути між Компанією та Абонентом, розглядатимуться судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

16.3. З питань надання Телекомунікаційних послуг Абонент може звернутися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:

Поштова адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22.

Тел./факс: (044) 278-11-84.