

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР №1
про надання телекомунікаційних послуг

Запорізька область

03.01.2020 р.

ОПЕРАТОР: Приватне підприємство «ІНФОТЕРРА», яке включено до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій Рішенням НКРЗ № 470 від 20 вересня 2012р. за № 2795, на підставі Ліцензій Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № 9420 від 21 лютого 2018р., № 8961 від 12 травня 2017р. та № 8975 від 22 травня 2017р., керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, а також ст. 633 Цивільного кодексу України, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого публікує даний Публічний договір №1 (далі - Договір) про наступне:

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

1.1. Терміни та визначення

Абонент - споживач телекомунікаційних послуг, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває у власності або користуванні споживача, до телекомунікаційної мережі Оператора.

Абонентна плата - фіксований платіж, який встановлює Оператор для Абонентів за отримання телекомунікаційних послуг.

Заява на приєднання до публічного договору - це документ, яким фізична особа (споживач) підтверджує факт прийняття публічної пропозиції про приєднання до Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами.

Заявка Абонента - звернення Абонента до Оператора або уповноваженого ним представника для замовлення послуг, пов'язаних з виконанням умов Договору.

Інтернет - всевітня система взаємополучених комп'ютерних мереж, що базуються на комплекті Інтернет-протоколів.

Кінцеве обладнання - обладнання, яке належить Абоненту або використовується Абонентом, призначене для з'єднання з телекомунікаційною мережею Оператора з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, модем тощо).

Мережа - технологічна система Оператора, призначена для передачі по лініях зв'язку інформації, доступ до якої здійснюється з використанням обчислювальної електронних пристроїв.

Місце надання послуг - конкретно зазначена у Заяві адреса, за якою Абонент бажає отримувати Послуги з доступу до Інтернет.

Оператор - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

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

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

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

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

Споживач телекомунікаційних послуг (далі - Споживач) - фізична особа, яка замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

Сторони - разом іменовані Оператор та Абонент.

Тарифний план - сукупність технічних та вартісних параметрів Послуг.

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

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

IP-адреса - унікальне цифрове зазначення кінцевого обладнання (комп'ютера, модему тощо), підключеного до Мережі, що привласнюється Оператором, та є ідентифікатором даного кінцевого обладнання.

1.2. Правила розроблені та затверджені у відповідності до чинного законодавства України, зокрема ст.ст. 205, 633, 641 Цивільного Кодексу України, Законом України «Про телекомунікації», Постановою Кабінету міністрів України від 11 квітня 2012 року № 295 «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» та Рішенням НКРЗІ від 29 листопада 2012 року № 624, Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», інших актів законодавства.

1.3. Правила регулюють відносини з приводу надання Оператором Абонентам послуг доступу до мережі Інтернет.

1.4. Правила є обов'язковими для виконання Оператором з моменту їх оприлюднення. Для Абонента Правила є обов'язковими лише з моменту укладення ним Договору. Правила для Абонентів є публічною пропозицією укласти Договір на умовах, викладених у Правилах.

1.5. Послуги надаються Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Оператором шляхом вчинення сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися оприлюднених Правил. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися Правил, є початок фактичного користування Абонентом Послугами.

1.6. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі сторін у порядку, встановленому Правилами. Умови Договору викладені у Правилах та в умовах Тарифних планів для Абонентів. Умови Тарифних планів також повинні бути офіційно оприлюднені на Інтернет-сайті Оператора.

1.7. Умови Правил визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Правила можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Інтернет-сайті. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Правил, такий Абонент має право розірвати договір. Нерозірвання Абонентом Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Правил.

1.8. У разі якщо чинним законодавством України встановлено норми, які суперечать цим Правилам, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення чи норми чинного законодавства України.

1.9. Тарифні плани та зміни до них оприлюднюються на Інтернет-сайті Оператора.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Оператор надає Абоненту замовлені телекомунікаційні послуги за умов технічної можливості у Оператора надання таких послуг та своєчасної їх оплати Абонентом.

2.2. Телекомунікаційні послуги надаються на території м. Запоріжжя та Запорізької області.

2.3. Телекомунікаційні послуги поділяються на основні та додаткові.

2.4. Основними телекомунікаційними послугами є:

послуги з доступу до Інтернет.

2.5. Додатковими послугами є:

- підключення кінцевого обладнання до ;
- налагодження кінцевого обладнання;
- заміна, ремонт або монтаж (демонтаж) абонентського вводу;
- перенесення точки підключення кінцевого обладнання.

2.6. Послуги, визначені в п.2.5 даного Договору, виконує Оператор або уповноважена Оператором особа (Дилер).

2.7. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів та споживачів шляхом його розміщення (публікації):

на офіційному веб-сайті Оператора: <http://www.infoterra.com.ua> (постійно доступний для ознайомлення).

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

3.1. Телекомунікаційні послуги надаються відповідно до чинного законодавства України.

3.2. Умови надання телекомунікаційних послуг:

- наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовленої послуги;
- ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;
- оформлення Абонентом письмової Заяви про приєднання до Публічного договору (далі - Заява) із зазначенням замовленої швидкості доступу до Інтернет та вартості Послуг;
- оплати замовленої Абонентом телекомунікаційної послуги за перший місяць
- користування послугами на розрахунковий рахунок Оператора;
- оплата за підключення до Мережі Оператора.

3.3. Оператор реалізує Абоненту обладнання для доступу до Мережі, вартість якого варіюється в залежності від комплектації, обумовленої особливостями Місця надання послуг, і умов підключення до Мережі.

3.4. Підключення кінцевого обладнання до Мережі та надання додаткових послуг здійснюється за умови їх оплати згідно з тарифами Оператора.

3.5. Підключення кінцевого обладнання до Мережі здійснюється за безпосередньої присутності Абонента у погоджений з ним день і час.

3.6. Абонентський ввід та кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання послуги доступу до Інтернет. Оператор при здійсненні підключення кінцевого обладнання Абонента повинен забезпечити перевірку справності та відповідності абонентського вводу технічним нормам.

3.7. Факт підключення кінцевого обладнання до Мережі (початку надання телекомунікаційної послуги) фіксується технічними можливостями Оператора, яким Абонент довіряє та з даними якого погоджується .

3.8. Абонент є кінцевим користувачем і не має права розповсюджувати отримані Послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати декілька Місць надання послуг, за умов подання Заяви на приєднання до Договору по кожному з Місць надання послуг.

3.9. Технічний супровід надання послуг Оператор здійснює щодня з 8.00. до 23.00, а в екстрених випадках - цілодобово, у наступному обсязі:

- безкоштовне обслуговування обладнання, яке було реалізоване Оператором Абоненту, протягом дії гарантійного терміну на дане устаткування, за винятком виходу його з ладу з вини Абонента;

- платне технічне обслуговування обладнання і локальної мережі Абонента при виході їх з ладу;

- моніторинг якості комунікацій дистанційно чи з виїздом на Місце надання послуг за заявкою Абонента, при виникненні в нього перебоїв доступу до Мережі;

- консультації по розвитку інфраструктури мережі Абонента.

3.10. Планові профілактичні перерви, а також випадки короткочасних перерв тривалістю менше 120 хвилин кожна і загальною тривалістю до однієї доби на місяць, не вважаються перервами в наданні послуг.

3.11. Про зміну переліку, змісту, вартості та умов надання телекомунікаційних послуг Оператор повинен повідомити Абонентів не менше ніж за сім днів, шляхом опублікування даної інформації на офіційному сайті Оператора. Ця вимога не поширюється на випадки, коли зміни не залежать від Оператора і не можуть бути ним передбачені.

3.12. Скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг Абоненту здійснюється Оператором у разі порушення Абонентом цього Договору, а також в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.

3.13. Абонент повідомлений та погоджується з тим, що інформація про нього, в тому числі така, що може бути кваліфікована як персональні дані, буде внесена до бази даних Оператора. Підписавши Заяву про приєднання до договору Абонент вважається таким, що повідомлений про свої права згідно Закону України "Про захист персональних даних" та про

включення своїх персональних даних до баз персональних даних Оператора. Абонент погоджується з тим, що дає Оператору згоду на використання своїх персональних даних в межах Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI.

4. ПОРЯДОК І УМОВИ ОПЛАТИ

4.1. Телекомунікаційні послуги надаються за оплату.

4.2. Розміри плати за основні та додаткові телекомунікаційні послуги встановлюються Оператором самостійно і визначаються у Додатку до цього Договору.

4.3. В окремих випадках розмір плати може змінюватися в залежності від Місця та технічних умов надання послуг.

4.4. Вартість робіт та послуг, наданих Оператором, враховується на підставі Заяви Абонента та обраного Тарифного плану.

4.5. Форма оплати - авансова. Абонент здійснює передплату Послуг Оператора у відповідності з розміром тарифного плану, обраного Абонентом та зазначеного ним у Заяві, або згідно рахунку, який виставляється Оператором на запит Абонента.

4.6. Перша передплата проводиться Абонентом протягом 5-ти банківських днів з моменту надання Оператору заяви про приєднання до Договору, а в подальшому по мірі використання попередньої оплати. Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за своєчасним внесенням необхідних авансових платежів, які повинні мати розмір не менше розміру Абонентської плати згідно обраного Абонентом тарифного плану. Фактом оплати послуг вважається фактичне надходження грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора.

4.7. При здійсненні платежу Абонент повинен у розділі "Призначення платежу", в платіжному документі посилатися на номер Заяви про приєднання до Договору, який присвоюється Оператором при її поданні. Абонент самостійно несе відповідальність за вірність внесених ним платежів.

4.8. Оплата додаткових Послуг Абонентом здійснюється на розрахунковий рахунок Оператора або уповноваженої ним особи (Дилера).

4.9. Сума щомісячної оплати за послуги не зменшується у випадку планових профілактичних перерв, а також випадків короткочасних перерв тривалістю менше 30 хвилин кожна і загальна тривалість до однієї доби на місяць. За перевищений час проводиться перерахунок Абонентної плати.

4.10. Послуги надаються лише при оплаті Абонентної плати.

4.11. При зміні цінової і податкової політики України в області зв'язку і доступу в Інтернет у бік збільшення чи введення додаткових обов'язкових тарифів і зборів, Оператор залишає за собою право змінювати вартість наданих послуг, зазначених у Додатках, повідомивши про це не менше ніж за 7 (сім) днів шляхом опублікування нових тарифів на офіційному сайті Оператора.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

5.1. Абонент має право:

- 1) на вибір виду та кількості телекомунікаційних послуг;
- 2) на безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг;
- 3) на своєчасне і якісне одержання телекомунікаційних послуг;
- 4) вимагати від представників Оператора пред'явлення службового посвідчення;
- 5) на подання Оператору Заявки про надання необхідних додаткових послуг;
- 6) на відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, визначеному Договором;
- 7) за аргументованою вимогою повернути від Оператора невикористану частку коштів у разі відмови від передплачених телекомунікаційних Послуг, за виключенням випадків несвоєчасного попередження Оператора про призупинення надання Послуг або про відмову від передплачених Послуг;
- 8) на оскарження неправомірних дій Оператора шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- 9) на відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яка не замовлялася;

10) призупинити споживання послуг за даним Договором не менше ніж на 14 (чотирнадцять) діб та не більше ніж на 2 (два) місяці, завчасно сповістивши про своє бажання Оператора рекомендованим листом з повідомленням про вручення адресату чи передачею письмової заяви уповноваженому представнику Оператора. Після закінчення встановленого строку, Абоненту без повідомлення продовжують надаватися послуги за Договором. Зазначене право надається не частіше 1 (одного) разу на 1 (один) календарний рік;

11) не частіше одного разу на один календарний місяць змінити тарифний план, завчасно сповістивши Оператора про своє бажання підписаним листом із зазначенням нового тарифного плану;

12) на перерахунок абонентської плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, профілактичних робіт, що призвело до припинення надання телекомунікаційних послуг відповідно до п. 6 ст. 40 Закону України "Про телекомунікаційні послуги". Перераховані кошти заліковуються Абоненту у якості передплати за Послуги;

13) на вимогу безоплатно отримувати від Оператора рахунки за отримані Послуги;

14) на інші права, передбачені чинним законодавством України.

5.2. Абонент зобов'язується:

1) не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

2) не спричиняти дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж телекомунікацій, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Абонентам;

3) не використовувати кінцеве обладнання та абонентський(-і) ввід(-и) для надання телекомунікаційних послуг третім особам;

4) виконувати умови цього Договору, у тому числі своєчасно оплачувати замовлені ним телекомунікаційні послуги;

5) не перешкоджати виконанню робіт Оператором, пов'язаних з обстеженням абонентського вводу та кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за Заявкою Абонента та забезпечити доступ технічним службам Оператора до устаткування для його налагодження чи усунення пошкоджень;

6) не втручатися в роботу телекомунікаційної мережі;

7) у випадку відмови від послуг Оператора повернути протягом 2 (двох) робочих днів встановлене на абонентській точці устаткування, що належить Оператору та було надане Абоненту в користування;

8) запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви, включаючи додатки, та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному веб-сайті Оператора та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;

9) у письмовому вигляді у місячний термін інформувати Оператора про зміну особистих даних (П.І.Б., місця реєстрації, паспортних даних, ІПН, номеру телефону, e-mail та ін.);

10) самостійно слідкувати за своєчасністю внесення Абонентської плати;

11) своєчасно інформувати Оператора про недоліки у роботі Мережі, які впливають на якість Послуг та зачіпають інтереси Абонента;

12) виконувати інші обов'язки відповідно до умов Договору та законодавства України;

6. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

6.1. Оператор має право:

1) самостійно, виходячи з ринкового попиту, встановлювати розміри абонентської плати на телекомунікаційні послуги, що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України;

2) не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання у разі відсутності підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

- 3) на скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі телекомунікацій;
- 4) призупинити надання послуг на час профілактичного обслуговування Мережі, попередньо повідомивши Абонента про проведення таких робіт не менше ніж за добу. Загальний час профілактичного обслуговування Мережі не може перевищувати 24 (двадцять чотири) години за місяць;
- 5) призупинити надання послуг згідно Договору без попередження у разі відсутності своєчасної оплати Абонентом. Надання послуг відновлюється після внесення Абонентом оплати за Послуги;
- 6) тимчасово, до виправлення ситуації, відключити Абонента від Мережі при виявленні обставин, описаних п. 7.6. Договору;
- 7) у деяких випадках, для виконання умов Договору, встановити за узгодженням з Абонентом своє обладнання за місцем надання послуг;
- 8) проводити акції, умови яких публікуються на офіційному сайті Оператора;
- 9) надавати Абонентам особливі умови по сплаті Послуг в залежності від Місця та технічних умов надання послуг;
- 10) на інші права, передбачені законодавством України.

6.2. Оператор зобов'язаний:

- 1) забезпечувати належну якість телекомунікаційних послуг відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій;
- 2) вживати заходів для усунення причин зниження якості телекомунікаційних послуг;
- 3) за необхідності направляти своїх працівників, за викликом Абонента та за рахунок Оператора, для усунення пошкоджень в роботі Мережі, що призвели до припинення надання Послуг, якщо такі виникли не з вини Абонента;
- 4) забезпечувати усунення пошкоджень, які виникли з вини Абонента, в узгоджений з ним термін за умови повної оплати вартості ремонтних робіт;
- 5) направляти працівників на виконання будь-яких Послуг (платних чи безоплатних) лише за наявності у працівників посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту;
- 6) надавати Абонентам вичерпну інформацію щодо телекомунікаційних послуг та консультаційну підтримку щодо отримання замовлених телекомунікаційних послуг;
- 7) забезпечувати правильність застосування тарифів;
- 8) оприлюднювати зміни вартості телекомунікаційних послуг, що встановлюються самим Оператором, не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до їх введення;
- 8) попереджувати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення Абонентського вводу, у тому числі у разі несплати заборгованості, письмово, за допомогою електронної пошти чи по телефону;
- 9) присвоїти номер Заяві на приєднання до Договору, яка подається Абонентом та надати другий екземпляр даної Заяви Абоненту;
- 10) забезпечувати замовлену Абонентом пропускну здатність Мережі, згідно умовам тарифного плану, обраного Абонентом;
- 11) мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу;
- 12) розглядати скарги та заяви Абонента у терміни, передбачені чинним законодавством, та інформувати Абонента про результати розгляду;
- 13) запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви Абонента та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному веб-сайті Оператора та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;
- 14) інформувати Абонента, шляхом офіційного оприлюднення на веб-сайті Оператора інформації про зміну юридичної чи фактичної адреси та банківських реквізитів Оператора;
- 15) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за Договором, якщо воно з'явилося внаслідок обставин нездоланної сили

(стихійного лиха, землетрусу, зміни законодавства тощо), що знаходяться поза контролем Сторін, і якщо ці обставини безпосередньо вплинули на виконання даного Договору. Терміни виконання зобов'язань Сторонами за даним Договором переносяться відповідно до часу, протягом якого діяли зазначені обставини.

7.2. Сторони несуть взаємну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором, а в частині, що не врегульована цим Договором – відповідно до норм діючого законодавства України.

7.3. Оператор не контролює і не несе відповідальності за зміст, характер, вірогідність чи призначення інформації, прийнятої чи переданої Абонентом чи третьою особою через Інтернет з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів в Інтернет. Оператор не надає ніяких гарантій, що стосуються будь-яких товарів чи послуг, що замовлялися чи отримувалися з використанням послуг, передбачених Договором.

7.4. Оператор не відповідає за якість функціонування окремих сегментів мережі Інтернет, що не входять до складу Мережі. Зазначена у тарифному плані, обраному Абонентом, інформаційна швидкість доступу в мережу Інтернет через Мережу гарантується тільки на ділянці від вузла з'єднання Мережі з магістральними каналами Інтернет до абонентської точки. При виникненні претензій з боку Абонента, оформлених у письмовому виді протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту їхнього виникнення, Оператор проводить відповідні виміри і, за необхідності, коригувальні роботи або надає докази нормального функціонування Мережі.

7.5. Оператор не несе відповідальності за погіршення якості послуг, що відбулося внаслідок збою програмного забезпечення Абонента і/або устаткування Абонента, якщо останнє не знаходиться під прямим керуванням Оператора. У цьому випадку припинення в одержанні послуги не є припиненням в її наданні і підлягає оплаті Абонентом.

7.6. Абонент несе повну матеріальну відповідальність: за втручання в роботу технічних засобів зв'язку і збереження інформації в Мережі чи мережі Інтернет, що безпосередньо чи побічно вплинуло на якість надання послуг іншим користувачам мережі Інтернет; за нанесений збиток майновим чи немайновим правам юридичних чи фізичних осіб, незалежно від того, чи такі дії вчинені Абонентом або третіми особами з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів у мережі Інтернет та послуг, які надавалися за даним Договором; за збереженість устаткування, що належить Оператору і встановленого Оператором за місцем надання Послуг Абоненту відповідно до п. 6.1.6 Договору. Оператор не несе відповідальності за пошкодження встановлених Абонентом приладів внаслідок впливу високої напруги, відсутності захисного заземлення, впливу зовнішніх факторів (води, пилу, бруду тощо), встановлення приладів у забруднених приміщеннях, експлуатації при зависокій або низькій температурі, а також внаслідок впливу природних явищ (блискавки тощо).

7.7. Оператор несе майнову відповідальність за невиконання зобов'язань за цим Договором відповідно до ст. 40 Закону України "Про телекомунікації";

7.8. Оператор забезпечує відповідний захист персональних даних Абонента та їх нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

8. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ АБОНЕНТІВ ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК

8.1. Оператор проводить прийом Абонентів з питань надання телекомунікаційних послуг.

8.2. Абонент має право подавати Оператору заяви, скарги (далі - Заяви) з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг.

8.3. Заява Абонента може бути подана в усній формі (Заявка Абонента) до технічної служби Оператора або в Абонентський відділ Оператора.

8.4. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань Заява викладається у письмовій формі.

8.5. Заяви Абонентів розглядаються Оператором у порядку, передбаченому законодавством.

8.6. Оператор приймає рішення за Заявою Абонента у строки, передбачені законодавством.

8.7. За результатами розгляду письмової Заяви Абонентові надається письмова відповідь за підписом уповноваженої особи Оператора.

8.8. Усі суперечки і розбіжності, що виникають за Договором, по можливості вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

8.9. У випадку неможливості досягнення згоди між Сторонами, суперечка вирішується в судовому порядку.

9. СТРОК ДІЇ ТА ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ

9.1. Цей Договір публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на сайті Оператора.

9.2. Строк дії цього Договору починається з моменту укладення цього Договору та діє протягом 365 календарних днів.

9.3. У випадку, якщо жодна з Сторін не проінформує іншу Сторону про припинення цього Договору за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії цього Договору, дія цього Договору продовжується (продлонгується) на наступні 365 календарних днів на тих самих умовах.

9.4. Оператор може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на сайті Провайдера за 14 (чотирнадцять) календарних днів до введення в дію таких змін.

9.5. Якщо Абонент не згоден з внесеними Оператором змінами в цей Договір, Абонент повинен припинити отримання Послуг, письмово попередивши про це Провайдера. Якщо Абонент по закінченню 14 (чотирнадцяти) денного строку з моменту оприлюднення на сайті Провайдера інформації про внесення змін до цього Договору продовжує користуватись Послугами, це означає, що Абонент згоден із внесеними змінами в цей Договір.

9.6. Абонент може в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови відсутності заборгованості перед Оператором, письмово повідомивши Провайдера за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

9.7. Оператор може в односторонньому порядку розірвати цей Договір, письмово повідомивши Абонента за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання цього Договору за адресою, зазначеною Абонентом при укладенні цього Договору.

9.8. У випадку розірвання цього Договору Абоненту повертається у порядку, передбаченому цим Договором, залишок невикористаних коштів з Особового рахунку Абонента, крім випадків зазначених у цьому Договорі.

9.9. У разі порушення Абонентом умов цього Договору та/або законодавства України, Оператор може без попередження в односторонньому порядку розірвати цей Договір. У такому випадку Абоненту не повертається залишок невикористаних коштів з Особового рахунку Абонента.

9.10. Договір автоматично припиняє свою дію у випадку анулювання ліцензії, визнання її недійсною, у випадку закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду діяльності у сфері телекомунікацій чи користування радіочастотним ресурсом.

10. Місцезнаходження НКРЗ та ДІЗ

Національна комісія з питань регулювання зв'язку:

03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3

тел./факс: 044-278-97-93

www.nkrz.gov.ua

Український державний центр радіочастот м. Запоріжжя:

69001, м. Запоріжжя, вул. Нижня, 48,

тел. 224-55-09

11. Місцезнаходження та банківські реквізити Оператора:

Приватне підприємство «Інфотерра»

03127, м. Київ, пр-т 40-річчя Жовтня, 120, корп.1. Код ЄДРПОУ 32105279,

р/р 26003799971546 в ПАТКБ "Правекс-Банк", МФО 3380838

тел. (050)3112889 Поштова адреса: 03170, м. Київ, а\с 106

Офіційний веб-сайт: <http://www.infoterra.com.ua>

E-mail: info@infoterra.com.ua

Телефони абонентського відділу:

(067) 610-18-31, (050) 854-34-23

**Специфікація
телекомунікаційних послуг ПП «Інфотерра»**

1. Загальні положення

1.1. Ця Специфікація є невід'ємною частиною Публічного договору № 1 від 03.01. 2020 р. про надання телекомунікаційних послуг (надалі – Договір) та набирає чинності разом із Договором.

1.2. На період проведення акцій або інших заходів відповідним наказом по підприємству вводиться в дію спеціальний Прейскурант або інший документ, що регламентує проведення акції та тарифи, що діють під час конкретної акції (заходу).

2. Тарифні плани на послуги доступу до Інтернет (радіочастотне з'єднання) для фізичних осіб

Пакет «Стандарт Радіо»	До 5 Мбіт/сек	200 грн. на місяць
------------------------	---------------	--------------------

3. Тарифні плани на послуги доступу до Інтернет (радіочастотне з'єднання) для юридичних осіб

Пакет «Стандарт Радіо»	До 5 Мбіт/сек	250 грн. на місяць
------------------------	---------------	--------------------

4. Тарифні плани на послуги доступу до Інтернет (оптоволоконне з'єднання) для фізичних осіб

Пакет «Стандарт»	До 30 Мбіт/сек	200 грн. на місяць
Пакет «Срібний»	До 100 Мбіт/сек	250 грн. на місяць
Пакет «Золотий»	До 200 Мбіт/сек	400 грн. на місяць

5. Тарифні плани на послуги доступу до Інтернет (оптоволоконне з'єднання) для юридичних осіб

Пакет «Стандарт»	До 30 Мбіт/сек	300 грн. на місяць
Пакет «Срібний»	До 100 Мбіт/сек	450 грн. на місяць
Пакет «Золотий»	До 200 Мбіт/сек	800 грн. на місяць
Пакет «Бізнес»	Без обмежень	30 грн. за 1 Мбіт/сек

6. Послуга статична IP-адреса – 50 грн. в місяць.

7. Вартість послуг зазначена з урахуванням ПДВ.