

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**  
**про надання послуг доступу до мережі Інтернет**

**м. Калинівка**

**01 січня 2022 р.**

**ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

**Публічний договір (ДОГОВІР)** — ДОГОВІР, згідно з яким ПП ТРК «Твін», відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, як ПРОВАЙДЕР, за умови наявності технічної можливості зобов'язується надавати Послуги доступу до Інтернету АБОНЕНТУ (АБОНЕНТАМ), та встановлює однакові для всіх АБОНЕНТІВ умови надання таких послуг, а АБОНЕНТ зобов'язується своєчасно та у повному обсязі сплачувати їхню вартість. Цей ДОГОВІР регулює взаємовідносини між ПРОВАЙДЕРОМ та АБОНЕНТОМ у процесі надання Послуг доступу до Інтернету.

**ПРОВАЙДЕР доступу до Інтернету (ПРОВАЙДЕР)** — підприємство, яке на умовах Публічного договору надає АБОНЕНТАМ доступ до Інтернету, яке фактично надає електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг.

**АБОНЕНТ** — споживач електронних комунікаційних послуг (юридична або фізична особа), що замовляє та отримує Послуги доступу до Інтернету виключно на умовах цього ДОГОВОРУ.

**Абонентна плата** — регулярний фіксований платіж, який встановлюється ПРОВАЙДЕРОМ для АБОНЕНТА, за надання на постійній основі доступу до Інтернету, незалежно від факту отримання послуг та сплачується АБОНЕНТОМ кожного місяця.

**Акційне підключення** — підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ ПРОВАЙДЕРА за спеціальними Акційними тарифами ПРОВАЙДЕРА. Умови Акційного підключення, термін дії ДОГОВОРУ, призупинення дії ДОГОВОРУ на обумовлений термін та порядок його дострокового розірвання при Акційному підключенні регулюється Додатком (-ами) про умови проведення акцій.

**Акційні тарифи** — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету, які надаються ПРОВАЙДЕРОМ, та їхню вартість на час проведення акції. Акційні тарифи діють протягом періоду, встановленого Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

**Інтернет** — глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами.

**Послуга доступу до Інтернету** — електронна комунікаційна послуга, що забезпечує доступ до мережі Інтернет і можливість логічного з'єднання з кінцевими точками мережі Інтернет незалежно від технології, що застосовується в електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання, що використовується.

**Правила користування Мережею** — додаток до ДОГОВОРУ, в якому визначаються умови користування АБОНЕНТА МЕРЕЖЕЮ при отриманні Послуги доступу до Інтернету.

**Мережа Провайдера (МЕРЕЖА)** — електронна комунікаційна мережа, призначена для надання послуг широкосмугового доступу до Інтернету.

**Додаткові послуги** — роботи, що виконуються на замовлення АБОНЕНТА у Місці надання послуг, роботи з прокладання кабелю від окремого комп'ютера або пристрою локальної мережі АБОНЕНТА

до МЕРЕЖІ, роботи з перенесення точки підключення такого обладнання та інші.

**Заява-замовлення** — документ, у якому АБОНЕНТ вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, контактний телефон, паспортні дані, Тарифний план, що ним обирається, Місце надання послуг, а також підтверджує, що ознайомлений зі змістом цього ДОГОВОРУ та погоджується з його умовами. Заява-замовлення АБОНЕНТА, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, при умові оплати АБОНЕНТОМ вартості підключення, авансом місячної Абонентської плати та, за необхідності, Додаткових послуг вважається згодою АБОНЕНТА з умовами цього ДОГОВОРУ та є підставою для надання ПРОВАЙДЕРОМ обраних АБОНЕНТОМ Послуг.

**Місце надання послуг** — конкретно визначена АБОНЕНТОМ адреса, за якою він бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету. Місце надання послуг особисто визначається АБОНЕНТОМ у Заяві-замовленні. ПРОВАЙДЕР вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ згідно з цим ДОГОВОРОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником, наймачем чи орендарем приміщення (квартири, будинку тощо), де бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету.

**Особовий рахунок АБОНЕНТА (ОР)** — персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих АБОНЕНТОМ послуг, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому послуг.

**Розрахунковий період** — період, за який здійснюється нарахування Абонентської плати.

**Тарифи** — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету (Тарифних планів), які надаються ПРОВАЙДЕРОМ, обсяги передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, та їхню вартість. Тарифи встановлюються (змінюються) ПРОВАЙДЕРОМ в односторонньому порядку, доводяться до відома АБОНЕНТА в порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ та є додатком до ДОГОВОРУ.

**Тарифний план** — сукупність технічних і вартісних параметрів Послуги доступу до Інтернету, що визначає вартість Послуги згідно з чинними Тарифами, передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, порядок тарифікації Послуги.

**Віртуальний сервіс-центр** — безкоштовна послуга, індивідуально доступна кожному АБОНЕНТУ на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, що дає змогу слідкувати за станом ОР та ін.

**Початок надання послуг** — момент активації логіна та пароля АБОНЕНТА після підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

**Мінімальна гарантована швидкість** — мінімальна швидкість передавання та приймання даних для Послуги доступу до Інтернет, яка надається АБОНЕНТУ.

**Плата за підтримку порту** — плата за мінімальну гарантовану швидкість, яка надається АБОНЕНТУ за відсутності на ОР авансового внеску для повного нарахування Абонентської плати.

**Приватний сектор (індивідуальні житлові чи садибні будинки)** — житлова будівля, квартира або інше житлове приміщення, яке не передбачає місця для розміщення комутаційного вузла ПРОВАЙДЕРА у місцях загального користування.

**Багатоквартирний будинок** — житлова, нежитлова або виробнича будівля, квартира або інше приміщення, яке допускає розміщення комутаційного вузла ПРОВАЙДЕРА у місцях загального користування, у тому числі у місцях з обмеженим доступом.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. ПРОВАЙДЕР на платній основі забезпечує підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ у Місці надання послуг, визначеному АБОНЕНТОМ, забезпечує організацію технічного обслуговування МЕРЕЖІ та надає Послуги доступу до Інтернету, а АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі оплачує Послуги на умовах цього ДОГОВОРУ.

1.2. Послуги, надання яких згідно з цим ДОГОВОРОМ забезпечуються ПРОВАЙДЕРОМ, надаються відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством України, зокрема згідно Закону України

«Про електронні комунікації» та Правил здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій. (діяльність з надання послуг доступу до Інтернет) затверджених Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації рішенням № 803 від 10 грудня 2013 року), ПРОВАЙДЕР включений до переліку провайдерів та операторів рішеннями Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації № 272 від 20.02.2020

1.3. Обслуговування та технічну експлуатацію МЕРЕЖІ здійснює ТОВ «Твін-Інет», як оператор електронних комунікацій.

## **2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ**

2.1. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження отриманої послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати кілька Місць надання послуг, за кожним з яких оформляється окрема Заява-замовлення.

2.2. АБОНЕНТ особисто подає Заяву-замовлення до Пункту прийому абонентів або через уповноваженого представника ПРОВАЙДЕРА. Заява-замовлення, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, сплачена авансом за один місяць Абонентська плата та оплата Тарифу за підключення (у випадку Акційного підключення — відповідно до умов проведення Акції), оплата Додаткових послуг є підставою для надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету, які він замовив. Замовлені Послуги доступу до Інтернету розпочинають надаватись протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту оплати авансом Абонентської плати та відповідного Тарифу за підключення, Додаткових послуг.

## **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

3.1. Надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуг доступу до Інтернету здійснюється після підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

3.2. Часова схема надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуги доступу до Інтернету за умов дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ – цілодобово.

3.3. Послуги, відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, надаються із використанням цифрового обладнання. Мінімальна гарантована швидкість складає 1 Мбіт на секунду, та надається АБОНЕНТУ незалежно від стану його ОР.

## **4. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПРОВАЙДЕРА**

### **4.1. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний:**

4.1.1. Здійснити підключення кінцевого обладнання (окремого комп'ютера) АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ згідно Заяви-замовлення та умов обраного Тарифного плану.

4.1.2. Забезпечувати якісне виконання робіт з підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, надання Послуги доступу до Інтернету та інших послуг згідно з діючими положеннями та нормативними документами.

4.1.3. Зареєструвати АБОНЕНТА у МЕРЕЖІ шляхом надання йому персонального мережевого імені (логіну) та інших мережевих ідентифікаторів.

4.1.4. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів МЕРЕЖІ відповідно до технічних норм, забезпечувати проведення технічного обслуговування МЕРЕЖІ.

4.1.5. Забезпечувати якість Послуг доступу до Інтернету відповідно до вимог, встановлених нормативними документами.

4.1.6. Усувати пошкодження в роботі МЕРЕЖІ, що призвели до припинення надання Послуг доступу до Інтернету за зверненням АБОНЕНТА, якщо такі виникли не з його вини, за рахунок

ПРОВАЙДЕРА у термін 3 (три) робочих дні з моменту виявлення пошкодження або отримання відповідного повідомлення АБОНЕНТА.

4.1.7. Працівники ПРОВАЙДЕРА, направлені за зверненням АБОНЕНТА для усунення пошкодження в роботі МЕРЕЖІ та/або з інших причин, що впливають з цього ДОГОВОРУ, повинні мати в наявності посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою ПРОВАЙДЕРА, та зобов'язані пред'явити посвідчення АБОНЕНТУ.

4.1.8. Усувати пошкодження, які виникли з вини АБОНЕНТА, за рахунок АБОНЕНТА в узгоджений з ним термін лише після проведення повної оплати АБОНЕНТОМ вартості ремонтних робіт.

4.1.9. Не пізніше, ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміну діючих Тарифів на Послуги доступу до Інтернету, зокрема розміру Абонентної плати, шляхом надсилання відповідного письмового повідомлення або іншим способом (шляхом публікації на веб-сайті).

4.1.10. Забезпечувати за допомогою Віртуального сервіс-центру відображення достовірної інформації про стан ОР АБОНЕНТА.

4.1.11. Інформувати АБОНЕНТА про Послуги доступу до Інтернету та умови їх надання.

4.1.12. Проводити перерахунок Абонентної плати за зверненням АБОНЕНТА, якщо перерва у наданні Послуг доступу до Інтернету з вини ПРОВАЙДЕРА триває більше 3 (трьох) днів поспіль.

4.1.13. Інформувати АБОНЕНТА за допомогою своєї веб-сторінки про всі планові та позапланові роботи, які має намір проводити або проводить ПРОВАЙДЕР, та які спричинять або спричиняють перерву у наданні Послуг доступу до Інтернету більше 1 (однієї) доби.

4.1.14. Надавати на прохання АБОНЕНТА Додаткові послуги, пов'язані з даним ДОГОВОРОМ, за умови оплати цих Додаткових послуг АБОНЕНТОМ згідно з діючими Тарифами.

4.1.15. На запит АБОНЕНТА інформувати його про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до МЕРЕЖІ.

#### **4.2. ПРОВАЙДЕР має право:**

4.2.1. Призупинити надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету в порядку, передбаченому п. 4.2.5 цього ДОГОВОРУ у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

4.2.2. Змінювати Тарифи на Послуги доступу до Інтернету та Додаткові послуги з попередженням про це АБОНЕНТА у порядку, передбаченому п. 4.1.9 цього ДОГОВОРУ.

4.2.3. Призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА або розірвати з ним ДОГОВІР у випадках:

- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ інформації, яка будь-яким чином суперечить чинному законодавству або етичним нормам;
- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ рекламних або інших матеріалів комерційного характеру із порушенням правил поширення такої інформації;
- самостійної зміни абонентом параметрів налагодження мережевого підключення, відмінних від тих, що були встановлені ПРОВАЙДЕРОМ на кінцевому обладнанні АБОНЕНТА при під'єднанні АБОНЕНТА до Мережі;
- спроби несанкціонованого доступу з кінцевого обладнання АБОНЕНТА до обладнання інших АБОНЕНТІВ та обладнання ПРОВАЙДЕРА;
- виникнення загрози з боку АБОНЕНТА для безпеки функціонування МЕРЕЖІ.

4.2.4. Призупинити надання Послуг доступу до Інтернету на час проведення профілактичних робіт. Сумарний час призупинення надання послуг не повинен перевищувати 3 (трьох) днів на місяць.

4.2.5. Призупинити надання Послуг доступу до Інтернету без додаткового попередження у випадку закінчення коштів на ОР АБОНЕНТА. Відновлення доступу здійснюється лише після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного Тарифного плану.

4.2.6. Відмовити АБОНЕНТУ в подальшому наданні послуг при виявленні порушень АБОНЕНТОМ правил експлуатації та користування МЕРЕЖЕЮ або грубих порушень умов цього Договору, якщо це спричинило або може спричинити шкоду ПРОВАЙДЕРУ та/чи іншим АБОНЕНТАМ.

4.2.7. Не підключати та/або відключити підключене до МЕРЕЖІ кінцеве обладнання АБОНЕНТА у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України.

4.2.8. Розірвати даний ДОГОВІР у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

4.2.9. За дії абонента у мережі Інтернет, у тому числі у порушенні з його боку авторських та інших суміжних прав, ПРОВАЙДЕР відповідальності не несе.

## **5. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА**

### **5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:**

5.1.1. Своєчасно, в повному обсязі сплачувати вартість Послуг згідно з обраним Тарифним планом. У триденний термін з моменту подачі Заяви-Замовлення здійснити оплату Тарифу за підключення та Абонентську плату; вчасно проводити авансову оплату за наступний місяць.

5.1.2. Надавати на вимогу уповноважених представників ПРОВАЙДЕРА відповідні розрахункові документи, що підтверджують оплату АБОНЕНТОМ отриманих послуг.

5.1.3. Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати.

5.1.4. Ознайомитися з даним ДОГОВОРОМ та належним чином виконувати його умови та вимоги.

5.1.5. У разі необхідності, не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання послуг працівникам ПРОВАЙДЕРА з метою проведення ремонтних, профілактичних та інших робіт. При підключенні до МЕРЕЖІ забезпечити доступ ПРОВАЙДЕРУ до внутрішньобудинкових кабельних каналів, технічних поверхів, горищ, тощо.

5.1.6. Дотримуватись Правил користування МЕРЕЖЕЮ, умов її експлуатації.

5.1.7. Своєчасно інформувати ПРОВАЙДЕРА про недоліки в роботі МЕРЕЖІ, які впливають на якість послуг та які зачіпають інтереси АБОНЕНТА, сприяти ПРОВАЙДЕРУ в збереженні обладнання та інших елементів МЕРЕЖІ з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи, спільно з іншими АБОНЕНТАМИ вживати заходів зі встановлення замків на розподільчі щити (шафи, ніші) у місцях загального користування, в яких встановлено обладнання ПРОВАЙДЕРА.

5.1.8. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів про відмову від отримання Послуг доступу до Інтернету. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови і обмеження щодо дострокового розірвання ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.1.9. Не допускати за будь-яких умов виникнення заборгованості на своєму ОР.

5.1.10. Самовільно не підключати через своє обладнання інших осіб до МЕРЕЖІ.

5.1.11. Повідомляти, у тому числі письмово, ПРОВАЙДЕРА на його запит про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг доступу до Інтернету.

5.1.12. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою у місячний термін про зміну своїх реквізитів, які містяться в Заяві-замовленні.

### **5.2. АБОНЕНТ має право:**

5.2.1. Перейти на інший Тарифний план, про що особисто повідомити ПРОВАЙДЕРА або провести процедуру заміни Тарифного плану у Віртуальному сервіс-центрі до початку місяця, в якому він планує здійснити перехід. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо зміни Тарифного плану, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.2. Отримувати вичерпну інформацію про поточний стан свого ОР.

5.2.3. Отримувати від ПРОВАЙДЕРА Послуги доступу до Інтернету, що замовлені АБОНЕНТОМ, у

порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ.

5.2.4. Розірвати ДОГОВІР у разі відсутності потреби в Послугах доступу до Інтернету або невиконання ПРОВАЙДЕРОМ зобов'язань, згідно умов даного ДОГОВОРОМ, у порядку, передбаченому п. 5.1.8 даного ДОГОВОРУ.

5.2.5. Має право на перерахунок Абонентної плати за весь час перерви в отриманні Послуг доступу до Інтернету, що виникла не з вини АБОНЕНТА, за умови порушення ПРОВАЙДЕРОМ контрольних термінів усунення пошкоджень.

5.2.6. Подавати звернення щодо якості надання Послуг доступу до Інтернету або їхню відсутність, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункт прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.

5.2.7. За окремою домовленістю СТОРІН, отримувати Додаткові послуги.

5.2.8. Переоформити даний ДОГОВІР на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого чинним законодавством України. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо переоформлення ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.9. Періодично проводити звірки в розрахунках з ПРОВАЙДЕРОМ щодо оплати послуг з метою запобігання можливих подальших непорозумінь.

5.2.10. Має право на безоплатне призупинення отримання Послуг доступу до Інтернету на термін до 3 (трьох) календарних місяців шляхом самостійної подачі замовлення у віртуальному сервіс-центрі або подачі письмової заяви ПРОВАЙДЕРУ не пізніше 1 календарного дня до початку наступного Розрахункового періоду.

5.3. АБОНЕНТ має інші права та обов'язки, передбачені законодавством України, що регулює порядок надання електронних комунікаційних послуг.

5.4. Приєднавшись до даного ДОГОВОРУ (після оформлення Заяви-замовлення, оплати Тарифу за підключення та Абонентської плати), АБОНЕНТ тим самим надає згоду на використання ПРОВАЙДЕРОМ у разі необхідності приміщень загального користування (споруд, будівель, нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку), механічного, електричного, сантехнічного та іншого обладнання за межами або в межах Місця надання послуг.

## **6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

6.1. Абонентна плата встановлюється відповідно до Тарифів, що діють на момент надання послуг, і може змінюватися ПРОВАЙДЕРОМ.

6.2. ПРОВАЙДЕР відповідно до чинного законодавства може доручати проводити приймання оплати вартості послуг іншим організаціям та установам (відділенням зв'язку, відділенням банків тощо), з якими укладені відповідні договори. ПРОВАЙДЕР додатково поінформує АБОНЕНТА про перелік та місцезнаходження (адреси) пунктів прийому платежів.

6.3. Для одержання Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ проводить оплату Абонентної плати авансом до початку Розрахункового періоду, а у випадку надання ПРОВАЙДЕРОМ Додаткових послуг – авансом до моменту їх надання або в день виконання після їх завершення згідно з домовленістю.

6.4. Стан свого ОР АБОНЕНТ може перевірити за допомогою Віртуального сервіс-центру. АБОНЕНТ зобов'язується самостійно слідкувати за станом свого ОР та поповнювати його відповідно до умов обраного Тарифного плану.

6.5. У випадку, якщо АБОНЕНТ, оплативши послуги доступу до Інтернету за певний розрахунковий період, не користувався оплаченими авансом послугами, вже сплачена Абонентна плата на наступний Розрахунковий період не переноситься. Принцип викладений у даному пункті розповсюджується також на випадки невикористання АБОНЕНТАМИ передплатеного обсягу вхідного/вихідного трафіку тощо.

- 6.6. Первинна оплата за Послуги доступу до Інтернету здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення на їх надання.
- 6.7. Усі Додаткові послуги виконуються за окремими заявами АБОНЕНТА та за його рахунок відповідно до Тарифів, встановлених ПРОВАЙДЕРОМ на момент надання таких послуг
- 6.8. Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані послуги та авансових платежів, відповідно до обраного Тарифного плану, у поточному місяці в якому було призупинено ПРОВАЙДЕРОМ надання послуг АБОНЕНТУ.
- 6.9. Розрахунковим періодом є 1 (один) календарний місяць. Перший розрахунковий період починається з моменту підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ. Перший розрахунковий період може не співпадати з календарним місяцем, Абонентна плата за перший період розраховується пропорційно до кількості календарних днів від початку надання послуг до кінця поточного Розрахункового періоду.
- 6.10. При вичерпанні авансового платежу (Абонентної плати за користування послугами Інтернету) чи виникненні заборгованості по сплаті за надані послуги, протягом поточного місяця, ПРОВАЙДЕР надає АБОНЕНТУ мінімальну гарантовану швидкість до проведення додаткової оплати. Після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного пакету, ПРОВАЙДЕР відновлює надання послуг АБОНЕНТУ. У разі ненадходження від АБОНЕНТА авансового платежу до кінця розрахункового періоду, ПРОВАЙДЕР нараховує АБОНЕНТУ плату за підтримку порту.
- 6.11. Якщо АБОНЕНТ у термін до 3 (трьох) місяців після виникнення заборгованості не погасив її, ПРОВАЙДЕР:
- 6.11.1. в односторонньому порядку розриває з АБОНЕНТОМ ДОГОВІР;
- 6.11.2. стягує заборгованість в судовому порядку; всі витрати, пов'язані з судовим процесом, оплачуються за рахунок АБОНЕНТА.
- 6.12. СТОРОНИ погодились, що призупинення надання послуг АБОНЕНТУ з причин несплати, несвоєчасної або неповної (відповідно до діючих Тарифів) оплати АБОНЕНТОМ наданих йому послуг, Додаткових послуг або авансового платежу є попередженням ПРОВАЙДЕРА АБОНЕНТУ про можливе розірвання ДОГОВОРУ.

## **7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ**

- 7.1. АБОНЕНТ має право подавати ПРОВАЙДЕРУ звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг доступу до Інтернету. Звернення подаються у формі, яка передбачена чинним законодавством України.
- 7.2. АБОНЕНТ подає звернення, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункту прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.
- 7.3. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний розглядати письмове звернення АБОНЕНТА в терміни, передбачені чинним законодавством України, та надати АБОНЕНТУ, котрий звернувся у письмовій формі, письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду даного звернення.
- 7.4. В разі потреби у замовленні інших Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ повинен зробити відповідну письмову заяву безпосередньо у Пункті прийому абонентів. Письмові заяви АБОНЕНТА приймаються ПРОВАЙДЕРОМ лише за наявності паспорта громадянина України, документа, що посвідчує особу АБОНЕНТА.
- 7.5. Заяви АБОНЕНТА, пов'язані з розірванням ДОГОВОРУ, оформляються у письмовій формі та вручаються представнику ПРОВАЙДЕРА під розписку або надсилаються поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення.
- 7.6. Претензії АБОНЕНТІВ щодо якості наданих Послуг доступу до Інтернету приймаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.
- 7.7. Претензії АБОНЕНТІВ стосовно якості наданих Послуг доступу до Інтернету та щодо взаємних

розрахунків приймаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.8. Абонент може звернутися до ПРОВАЙДЕРА за телефонами (04333) 40037, (096) 5229090, (093) 5229090, (066) 5229090.

7.9. Пункти прийому абонентів знаходяться за адресою:

Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул. Маяковського, 7-а. (час роботи пункту прийому абонентів - з понеділка по п'ятницю, з 09:00 до 18:00, обід з 13:00 до 14:00, вихідний субота, неділя).

Вінницька обл., Немирівський р-н., м. Немирів, вул. Соборна 40А. (час роботи пункту прийому абонентів - з понеділка по п'ятницю, з 08:00 до 17:00, обід з 12:00 до 13:00, вихідний субота, неділя).

7.10. Адреса для кореспонденції: 22400, Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул. Маяковського, 7-а.

7.11. Згідно з чинним законодавством України АБОНЕНТ може звернутися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22 та 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3, тел./факс: 044-278-97-93, e-mail: office@nkrz.gov.ua) та Державної інспекції зв'язку (03179, м. Київ, просп. Перемоги, 15-й км).

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

8.1. ПРОВАЙДЕР несе перед АБОНЕНТОМ відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.

8.2. ПРОВАЙДЕР не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за неякісне надання Послуг доступу до Інтернету у випадках:

— невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам;

— несанкціонованого втручання у роботу МЕРЕЖІ або пошкодження абонентського кабелю;

— пошкодження кінцевого обладнання АБОНЕНТА;

— настання інших причин, на усунення яких ПРОВАЙДЕР не має можливості впливати, через те, що вони не належать ПРОВАЙДЕРУ або не знаходяться під його керуванням, в тому числі тимчасового відключення електроенергії або магістральних каналів передачі даних;

також ПРОВАЙДЕР не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ:

— за протиправні дії АБОНЕНТА, а також за зміст інформації, яку передано чи прийнято АБОНЕНТОМ через мережу Інтернет;

— за збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ внаслідок використання послуг ПРОВАЙДЕРА, якщо ці збитки виникли внаслідок умисних, необережних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через несанкціоноване використання мережевого імені (логіну) та пароллю АБОНЕНТА;

— за якість доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами його впливу.

8.3. АБОНЕНТ несе відповідальність перед ПРОВАЙДЕРОМ за несвоєчасну сплату Абонентської плати чи несвоєчасну оплату за Додаткові послуги у вигляді пені в розмірі облікової ставки НБУ від суми боргу за кожен день протермінування, що діяла в період, за який сплачується пеня.

8.4. ПРОВАЙДЕР має право стягнути суму заборгованості у судовому порядку. Всі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на АБОНЕНТА.

8.5. ПРОВАЙДЕР забезпечує відповідний захист персональної інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

8.6. У випадку порушення ПРОВАЙДЕРОМ п. 4.1.6, за результатами місяця, Абонентська плата, сплачена АБОНЕНТОМ авансом, перераховується у залік платежів наступного місяця за весь час перевищення терміну з усунення пошкоджень за письмовою заявою АБОНЕНТА.

8.7. ПРОВАЙДЕР не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання



форс-мажорних обставин, таких, як дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, воєнні дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії та ін.), відкликання необхідних ліцензій та/чи дозволів уповноваженими на те державними органами, дій енергопостачальних підприємств, аварій на інженерних мережах та комунікаціях.

8.8. При пошкодженні, яке виникло з вини АБОНЕНТА, АБОНЕНТ сплачує вартість робіт з ремонту та відновлення функціонування МЕРЕЖІ в повному розмірі, згідно з кошторисом.

8.9. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо дострокового розірвання терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються та регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

## **9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. ДОГОВІР набирає чинності (для нових АБОНЕНТІВ) з дня оформлення та погодження ПРОВАЙДЕРОМ Заяви-замовлення, оплати Абонентської плати авансом за перший Розрахунковий період та оплати Тарифу за підключення.

Для всіх АБОНЕНТІВ, які перебувають з ПРОВАЙДЕРОМ у договірних відносинах щодо надання Послуг доступу до Інтернету, цей ДОГОВІР набирає чинності з моменту його опублікування на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, а саме з 1 січня 2022 року. Після набрання чинності цього ДОГОВОРУ всі попередні ДОГОВОРИ, що були укладені між АБОНЕНТОМ та ПРОВАЙДЕРОМ щодо надання Послуг доступу до Інтернету втрачають чинність.

9.2. ДОГОВІР є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

9.3. АБОНЕНТ або ПРОВАЙДЕР мають право розірвати даний ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку невиконання умов та положень ДОГОВОРУ однією зі СТОРІН, за відсутності потреби АБОНЕНТА у Послугах доступу до Інтернету або у випадку неможливості надання ПРОВАЙДЕРОМ таких послуг у порядку, визначеному цим ДОГОВОРОМ, попередивши про це не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів.

9.4. ПРОВАЙДЕР має право призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА та розірвати з ним договір у випадках порушення АБОНЕНТОМ Правил користування МЕРЕЖЕЮ.

## **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. ПРОВАЙДЕР має право вносити зміни (доповнення) до ДОГОВОРУ, про що інформує АБОНЕНТА на своїй веб-сторінці, або іншим способом.

10.2. З повним текстом цього ДОГОВОРУ АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів та на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, де опубліковано цей ДОГОВІР.

10.3. Із чинним законодавством України у галузі електронних комунікацій та законодавством, що регулює даний ДОГОВІР, АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів.

10.4. Всі спори, непорозуміння та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні, зміні чи розірванні даного ДОГОВОРУ або у зв'язку із ним, будуть, по можливості, вирішуватись шляхом переговорів між СТОРОНАМИ. У випадку, коли СТОРОНИ не досягнуть згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд суду у відповідності до чинного законодавства України.

10.5. АБОНЕНТ повідомлений і згоден із тим, що інформація про нього буде внесена до комп'ютерної бази даних ПРОВАЙДЕРА.

10.6. Додатки до даного ДОГОВОРУ є його невід'ємними частинами.

## 11. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА

### **ПП Телерадіокомпанія «ТВІН»**

Юридична адреса: 22400, Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул. Маяковського, 7-а.

Поштова адреса: 22403, Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул. Маяковського, 7-а.

ЄДРПОУ: 32840185

Р/р: 26004148814

МФО 380805

АТ «Райффайзен Банк Аваль»

Но свідоцтва платника єдиного податку: 291473.

Платник єдиного податку 5%.

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**  
**01 січня 2022 р.**  
**Директор ПП ТРК «ТВІН»**  
**О.А. Білецький**

**Додаток №1 до Публічного договору про надання послуг доступу до мережі Інтернет**

Директору ПП ТРК «Твін»  
О.А.Білецькому

---

### **ЗАЯВА-ЗАМОВЛЕННЯ**

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| <b>Прізвище, ім'я, по батькові:</b> _____               |
| <b>Паспорт (серія, номер):</b> _____                    |
| <b>Ким виданий, коли виданий:</b> _____                 |
| <b>Індивідуальний податковий номер:</b> _____           |
| <b>Контактні телефони (домашній, мобільний):</b> _____  |
| <b>Адреса підключення (місце надання послуг):</b> _____ |
| <b>Тарифний план:</b> _____                             |
| <b>Персональний платіжний код (ідентифікатор)</b> _____ |

З Публічним договором про надання послуг доступу до Інтернету, Правилами користування мережею та діючими тарифами ознайомлений (-а) і погоджуюсь, а також даю згоду на включення своїх персональних даних до бази даних ПРОВАЙДЕРА для обробки їх з метою забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

\_\_\_\_\_

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**  
**01 січня 2022 р.**  
**Директор ТОВ “Твін-Інет”**  
**Н.П. Іжицька**

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**  
**про надання послуг доступу до мережі Інтернет**

**м. Калинівка**

**01 січня 2022 р.**

**ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

**Публічний договір (ДОГОВІР)** — ДОГОВІР, згідно з яким ТОВ “Твін-Інет”, відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, як ПРОВАЙДЕР, за умови наявності технічної можливості зобов'язується надавати Послуги доступу до Інтернету АБОНЕНТУ (АБОНЕНТАМ), та встановлює однакові для всіх АБОНЕНТІВ умови надання таких послуг, а АБОНЕНТ зобов'язується своєчасно та у повному обсязі сплачувати їхню вартість. Цей ДОГОВІР регулює взаємовідносини між ПРОВАЙДЕРОМ та АБОНЕНТОМ у процесі надання Послуг доступу до Інтернету.

**ПРОВАЙДЕР доступу до Інтернету (ПРОВАЙДЕР)** — підприємство, яке на умовах Публічного договору надає АБОНЕНТАМ доступ до Інтернету, яке фактично надає електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг.

**АБОНЕНТ** — споживач електронних комунікаційних послуг (юридична або фізична особа), що замовляє та отримує Послуги доступу до Інтернету виключно на умовах цього ДОГОВОРУ.

**Абонентна плата** — регулярний фіксований платіж, який встановлюється ПРОВАЙДЕРОМ для АБОНЕНТА, за надання на постійній основі доступу до Інтернету, незалежно від факту отримання послуг та сплачується АБОНЕНТОМ кожного місяця.

**Акційне підключення** — підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ ПРОВАЙДЕРА за спеціальними Акційними тарифами ПРОВАЙДЕРА. Умови Акційного підключення, термін дії ДОГОВОРУ, призупинення дії ДОГОВОРУ на обумовлений термін та порядок його дострокового розірвання при Акційному підключенні регулюється Додатком (-ами) про умови проведення акцій.

**Акційні тарифи** — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету, які надаються ПРОВАЙДЕРОМ, та їхню вартість на час проведення акції. Акційні тарифи діють протягом періоду, встановленого Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

**Інтернет** — глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами.

**Послуга доступу до Інтернету** — електронна комунікаційна послуга, що забезпечує доступ до мережі Інтернет і можливість логічного з'єднання з кінцевими точками мережі Інтернет незалежно від технології, що застосовується в електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання, що використовується.

**Правила користування Мережею** — додаток до ДОГОВОРУ, в якому визначаються умови користування АБОНЕНТА МЕРЕЖЕЮ при отриманні Послуги доступу до Інтернету.

**Мережа Провайдера (МЕРЕЖА)** — електронна комунікаційна мережа, призначена для надання послуг широкосмугового доступу до Інтернету.

**Додаткові послуги** — роботи, що виконуються на замовлення АБОНЕНТА у Місці надання послуг, роботи з прокладання кабелю від окремого комп'ютера або пристрою локальної мережі АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, роботи з перенесення точки підключення такого обладнання та інші.

**Заява-замовлення** — документ, у якому АБОНЕНТ вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, контактний телефон, паспортні дані, Тарифний план, що ним обирається, Місце надання послуг, а також підтверджує, що ознайомлений зі змістом цього ДОГОВОРУ та погоджується з його умовами. Заява-замовлення АБОНЕНТА, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, при умові оплати АБОНЕНТОМ вартості підключення, авансом місячної Абонентської плати та, за необхідності, Додаткових послуг вважається згодою АБОНЕНТА з умовами цього ДОГОВОРУ та є підставою для надання ПРОВАЙДЕРОМ обраних АБОНЕНТОМ Послуг.

**Місце надання послуг** — конкретно визначена АБОНЕНТОМ адреса, за якою він бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету. Місце надання послуг особисто визначається АБОНЕНТОМ у Заяві-замовленні. ПРОВАЙДЕР вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ згідно з цим ДОГОВОРОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником, наймачем чи орендарем приміщення (квартири, будинку тощо), де бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету.

**Особовий рахунок АБОНЕНТА (ОР)** — персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих АБОНЕНТОМ послуг, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому послуг.

**Розрахунковий період** — період, за який здійснюється нарахування Абонентської плати.

**Тарифи** — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету (Тарифних планів), які надаються ПРОВАЙДЕРОМ, обсяги передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, та їхню вартість. Тарифи встановлюються (змінюються) ПРОВАЙДЕРОМ в односторонньому порядку, доводяться до відома АБОНЕНТА в порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ та є додатком до ДОГОВОРУ.

**Тарифний план** — сукупність технічних і вартісних параметрів Послуги доступу до Інтернету, що визначає вартість Послуги згідно з чинними Тарифами, передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, порядок тарифікації Послуги.

**Віртуальний сервіс-центр** — безкоштовна послуга, індивідуально доступна кожному АБОНЕНТУ на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, що дає змогу слідкувати за станом ОР та ін.

**Початок надання послуг** — момент активації логіна та пароля АБОНЕНТА після підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

**Мінімальна гарантована швидкість** — мінімальна швидкість передавання та приймання даних для Послуги доступу до Інтернет, яка надається АБОНЕНТУ.

**Плата за підтримку порту** — плата за мінімальну гарантовану швидкість, яка надається АБОНЕНТУ за відсутності на ОР авансового внеску для повного нарахування Абонентської плати.

**Приватний сектор (індивідуальні житлові чи садибні будинки)** — житлова будівля, квартира або інше житлове приміщення, яке не передбачає місця для розміщення комутаційного вузла ПРОВАЙДЕРА у місцях загального користування.

**Багатоквартирний будинок** — житлова, нежитлова або виробнича будівля, квартира або інше приміщення, яке допускає розміщення комутаційного вузла ПРОВАЙДЕРА у

місцях загального користування, у тому числі у місцях з обмеженим доступом.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. ПРОВАЙДЕР на платній основі забезпечує підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ у Місці надання послуг, визначеному АБОНЕНТОМ, забезпечує організацію технічного обслуговування МЕРЕЖІ та надає Послуги доступу до Інтернету, а АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі оплачує Послуги на умовах цього ДОГОВОРУ.

1.2. Послуги, надання яких згідно з цим ДОГОВОРОМ забезпечуються ПРОВАЙДЕРОМ, надаються відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством України, зокрема згідно Закону України «Про електронні комунікації» та Правил здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій. (діяльність з надання послуг доступу до Інтернет) затверджених Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації рішенням № 803 від 10 грудня 2013 року), ПРОВАЙДЕР включений до переліку провайдерів та операторів рішеннями Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації № 273 від 20.02.2020.

1.3. Обслуговування та технічну експлуатацію МЕРЕЖІ здійснює ТОВ «Твін-Інет», як оператор електронних комунікацій.

## **2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ**

2.1. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження отриманої послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати кілька Місць надання послуг, за кожним з яких оформляється окрема Заява-замовлення.

2.2. АБОНЕНТ особисто подає Заяву-замовлення до Пункту прийому абонентів або через уповноваженого представника ПРОВАЙДЕРА. Заява-замовлення, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, сплачена авансом за один місяць Абонентська плата та оплата Тарифу за підключення (у випадку Акційного підключення — відповідно до умов проведення Акції), оплата Додаткових послуг є підставою для надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету, які він замовив. Замовлені Послуги доступу до Інтернету розпочинають надаватись протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту оплати авансом Абонентської плати та відповідного Тарифу за підключення, Додаткових послуг.

## **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

3.1. Надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуг доступу до Інтернету здійснюється після підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

3.2. Часова схема надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуги доступу до Інтернету за умови дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ – цілодобово.

3.3. Послуги, відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, надаються із використанням цифрового обладнання. Мінімальна гарантована швидкість складає 1 Мбіт на секунду, та надається АБОНЕНТУ незалежно від стану його ОР.

## **4. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПРОВАЙДЕРА**

#### **4.1. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний:**

4.1.1. Здійснити підключення кінцевого обладнання (окремого комп'ютера) АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ згідно Заяви-замовлення та умов обраного Тарифного плану.

4.1.2. Забезпечувати якісне виконання робіт з підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, надання Послуги доступу до Інтернету та інших послуг згідно з діючими положеннями та нормативними документами.

4.1.3. Зареєструвати АБОНЕНТА у МЕРЕЖІ шляхом надання йому персонального мережевого імені (логіну) та інших мережевих ідентифікаторів.

4.1.4. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів МЕРЕЖІ відповідно до технічних норм, забезпечувати проведення технічного обслуговування МЕРЕЖІ.

4.1.5. Забезпечувати якість Послуг доступу до Інтернету відповідно до вимог, встановлених нормативними документами.

4.1.6. Усувати пошкодження в роботі МЕРЕЖІ, що призвели до припинення надання Послуг доступу до Інтернету за зверненням АБОНЕНТА, якщо такі виникли не з його вини, за рахунок ПРОВАЙДЕРА у термін 3 (три) робочих дні з моменту виявлення пошкодження або отримання відповідного повідомлення АБОНЕНТА.

4.1.7. Працівники ПРОВАЙДЕРА, направлені за зверненням АБОНЕНТА для усунення пошкодження в роботі МЕРЕЖІ та/або з інших причин, що впливають з цього ДОГОВОРУ, повинні мати в наявності посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою ПРОВАЙДЕРА, та зобов'язані пред'явити посвідчення АБОНЕНТУ.

4.1.8. Усувати пошкодження, які виникли з вини АБОНЕНТА, за рахунок АБОНЕНТА в узгоджений з ним термін лише після проведення повної оплати АБОНЕНТОМ вартості ремонтних робіт.

4.1.9. Не пізніше, ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміну діючих Тарифів на Послуги доступу до Інтернету, зокрема розміру Абонентної плати, шляхом надсилання відповідного письмового повідомлення або іншим способом (шляхом публікації на веб-сайті).

4.1.10. Забезпечувати за допомогою Віртуального сервіс-центру відображення достовірної інформації про стан ОР АБОНЕНТА.

4.1.11. Інформувати АБОНЕНТА про Послуги доступу до Інтернету та умови їх надання.

4.1.12. Проводити перерахунок Абонентної плати за зверненням АБОНЕНТА, якщо перерва у наданні Послуг доступу до Інтернету з вини ПРОВАЙДЕРА триває більше 3 (трьох) днів поспіль.

4.1.13. Інформувати АБОНЕНТА за допомогою своєї веб-сторінки про всі планові та позапланові роботи, які має намір проводити або проводить ПРОВАЙДЕР, та які спричинятимуть або спричиняють перерву у наданні Послуг доступу до Інтернету більше 1 (однієї) доби.

4.1.14. Надавати на прохання АБОНЕНТА Додаткові послуги, пов'язані з даним ДОГОВОРОМ, за умови оплати цих Додаткових послуг АБОНЕНТОМ згідно з діючими Тарифами.

4.1.15. На запит АБОНЕНТА інформувати його про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до МЕРЕЖІ.

#### **4.2. ПРОВАЙДЕР має право:**

4.2.1. Призупинити надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету в порядку, передбаченому п. 4.2.5 цього ДОГОВОРУ у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

4.2.2. Змінювати Тарифи на Послуги доступу до Інтернету та Додаткові послуги з попередженням про це АБОНЕНТА у порядку, передбаченому п. 4.1.9 цього ДОГОВОРУ.

4.2.3. Призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА або розірвати з ним ДОГОВІР у випадках:

- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ інформації, яка будь-яким чином суперечить чинному законодавству або етичним нормам;
- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ рекламних або інших матеріалів комерційного характеру із порушенням правил поширення такої інформації;
- самостійної зміни абонентом параметрів налагодження мережевого підключення, відмінних від тих, що були встановлені ПРОВАЙДЕРОМ на кінцевому обладнанні АБОНЕНТА при під'єднанні АБОНЕНТА до Мережі;
- спроби несанкціонованого доступу з кінцевого обладнання АБОНЕНТА до обладнання інших АБОНЕНТІВ та обладнання ПРОВАЙДЕРА;
- виникнення загрози з боку АБОНЕНТА для безпеки функціонування МЕРЕЖІ.

4.2.4. Призупинити надання Послуг доступу до Інтернету на час проведення профілактичних робіт. Сумарний час призупинення надання послуг не повинен перевищувати 3 (трьох) днів на місяць.

4.2.5. Призупинити надання Послуг доступу до Інтернету без додаткового попередження у випадку закінчення коштів на ОР АБОНЕНТА. Відновлення доступу здійснюється лише після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного Тарифного плану.

4.2.6. Відмовити АБОНЕНТУ в подальшому наданні послуг при виявленні порушень АБОНЕНТОМ правил експлуатації та користування МЕРЕЖЕЮ або грубих порушень умов цього Договору, якщо це спричинило або може спричинити шкоду ПРОВАЙДЕРУ та/чи іншим АБОНЕНТАМ.

4.2.7. Не підключати та/або відключити підключене до МЕРЕЖІ кінцеве обладнання АБОНЕНТА у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України.

4.2.8. Розірвати даний ДОГОВІР у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

4.2.9. За дії абонента у мережі Інтернет, у тому числі у порушенні з його боку авторських та інших суміжних прав, ПРОВАЙДЕР відповідальності не несе.

## **5. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА**

### **5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:**

5.1.1. Своєчасно, в повному обсязі сплачувати вартість Послуг згідно з обраним Тарифним планом. У триденний термін з моменту подачі Заяви-Замовлення здійснити оплату Тарифу за підключення та Абонентську плату; вчасно проводити авансову оплату за наступний місяць.

5.1.2. Надавати на вимогу уповноважених представників ПРОВАЙДЕРА відповідні розрахункові документи, що підтверджують оплату АБОНЕНТОМ отриманих послуг.

5.1.3. Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати.

5.1.4. Ознайомитися з даним ДОГОВОРОМ та належним чином виконувати його умови та вимоги.

5.1.5. У разі необхідності, не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання послуг працівникам ПРОВАЙДЕРА з метою проведення ремонтних, профілактичних та інших робіт. При підключенні до МЕРЕЖІ забезпечити доступ ПРОВАЙДЕРУ до внутрішньобудинкових кабельних каналів, технічних поверхів, горищ, тощо.



5.1.6. Дотримуватись Правил користування МЕРЕЖЕЮ, умов її експлуатації.

5.1.7. Своєчасно інформувати ПРОВАЙДЕРА про недоліки в роботі МЕРЕЖІ, які впливають на якість послуг та які зачіпають інтереси АБОНЕНТА, сприяти ПРОВАЙДЕРУ в збереженні обладнання та інших елементів МЕРЕЖІ з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи, спільно з іншими АБОНЕНТАМИ вживати заходів зі встановлення замків на розподільчі щити (шафи, ніші) у місцях загального користування, в яких встановлено обладнання ПРОВАЙДЕРА.

5.1.8. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів про відмову від отримання Послуг доступу до Інтернету. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови і обмеження щодо дострокового розірвання ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.1.9. Не допускати за будь-яких умов виникнення заборгованості на своєму ОР.

5.1.10. Самовільно не підключати через своє обладнання інших осіб до МЕРЕЖІ.

5.1.11. Повідомляти, у тому числі письмово, ПРОВАЙДЕРА на його запит про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг доступу до Інтернету.

5.1.12. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою у місячний термін про зміну своїх реквізитів, які містяться в Заяві-замовленні.

## **5.2. АБОНЕНТ має право:**

5.2.1. Перейти на інший Тарифний план, про що особисто повідомити ПРОВАЙДЕРА або провести процедуру заміни Тарифного плану у Віртуальному сервіс-центрі до початку місяця, в якому він планує здійснити перехід. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо зміни Тарифного плану, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.2. Отримувати вичерпну інформацію про поточний стан свого ОР.

5.2.3. Отримувати від ПРОВАЙДЕРА Послуги доступу до Інтернету, що замовлені АБОНЕНТОМ, у порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ.

5.2.4. Розірвати ДОГОВІР у разі відсутності потреби в Послугах доступу до Інтернету або невиконання ПРОВАЙДЕРОМ зобов'язань, згідно умов даного ДОГОВОРУ, у порядку, передбаченому п. 5.1.8 даного ДОГОВОРУ.

5.2.5. Має право на перерахунок Абонентної плати за весь час перерви в отриманні Послуг доступу до Інтернету, що виникла не з вини АБОНЕНТА, за умови порушення ПРОВАЙДЕРОМ контрольних термінів усунення пошкоджень.

5.2.6. Подавати звернення щодо якості надання Послуг доступу до Інтернету або їхню відсутність, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункт прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.

5.2.7. За окремою домовленістю СТОРІН, отримувати Додаткові послуги.

5.2.8. Переоформити даний ДОГОВІР на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого чинним законодавством України. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо переоформлення ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.9. Періодично проводити звірки в розрахунках з ПРОВАЙДЕРОМ щодо оплати послуг з метою запобігання можливих подальших непорозумінь.

5.2.10. Має право на безоплатне призупинення отримання Послуг доступу до Інтернету на термін до 3 (трьох) календарних місяців шляхом самостійної подачі замовлення у віртуальному сервіс-центрі або подачі письмової заяви ПРОВАЙДЕРУ не пізніше 1

календарного дня до початку наступного Розрахункового періоду.

5.3. АБОНЕНТ має інші права та обов'язки, передбачені законодавством України, що регулює порядок надання електронних комунікаційних послуг.

5.4. Приєднавшись до даного ДОГОВОРУ (після оформлення Заяви-замовлення, оплати Тарифу за підключення та Абонентської плати), АБОНЕНТ тим самим надає згоду на використання ПРОВАЙДЕРОМ у разі необхідності приміщень загального користування (споруд, будівель, нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку), механічного, електричного, сантехнічного та іншого обладнання за межами або в межах Місця надання послуг.

## **6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

6.1. Абонентна плата встановлюється відповідно до Тарифів, що діють на момент надання послуг, і може змінюватися ПРОВАЙДЕРОМ.

6.2. ПРОВАЙДЕР відповідно до чинного законодавства може доручати проводити приймання оплати вартості послуг іншим організаціям та установам (відділенням зв'язку, відділенням банків тощо), з якими укладені відповідні договори. ПРОВАЙДЕР додатково поінформує АБОНЕНТА про перелік та місцезнаходження (адреси) пунктів прийому платежів.

6.3. Для одержання Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ проводить оплату Абонентної плати авансом до початку Розрахункового періоду, а у випадку надання ПРОВАЙДЕРОМ Додаткових послуг – авансом до моменту їх надання або в день виконання після їх завершення згідно з домовленістю.

6.4. Стан свого ОР АБОНЕНТ може перевірити за допомогою Віртуального сервіс-центру. АБОНЕНТ зобов'язується самостійно слідкувати за станом свого ОР та поповнювати його відповідно до умов обраного Тарифного плану.

6.5. У випадку, якщо АБОНЕНТ, оплативши послуги доступу до Інтернету за певний розрахунковий період, не користувався оплаченими авансом послугами, вже сплачена Абонентна плата на наступний Розрахунковий період не переноситься. Принцип викладений у даному пункті розповсюджується також на випадки невикористання АБОНЕНТАМИ передплаченого обсягу вхідного/вихідного трафіку тощо.

6.6. Первинна оплата за Послуги доступу до Інтернету здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення на їх надання.

6.7. Усі Додаткові послуги виконуються за окремими заявами АБОНЕНТА та за його рахунок відповідно до Тарифів, встановлених ПРОВАЙДЕРОМ на момент надання таких послуг

6.8. Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані послуги та авансових платежів, відповідно до обраного Тарифного плану, у поточному місяці в якому було призупинено ПРОВАЙДЕРОМ надання послуг АБОНЕНТУ.

6.9. Розрахунковим періодом є 1 (один) календарний місяць. Перший розрахунковий період починається з моменту підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ. Перший розрахунковий період може не співпадати з календарним місяцем, Абонентна плата за перший період розраховується пропорційно до кількості календарних днів від початку надання послуг до кінця поточного Розрахункового періоду.

6.10. При вичерпанні авансового платежу (Абонентної плати за користування послугами Інтернету) чи виникненні заборгованості по сплаті за надані послуги, протягом поточного місяця, ПРОВАЙДЕР надає АБОНЕНТУ мінімальну гарантовану швидкість до проведення додаткової оплати. Після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного пакету, ПРОВАЙДЕР

відновлює надання послуг АБОНЕНТУ. У разі ненадходження від АБОНЕНТА авансового платежу до кінця розрахункового періоду, ПРОВАЙДЕР нараховує АБОНЕНТУ плату за підтримку порту.

6.11. Якщо АБОНЕНТ у термін до 3 (трьох) місяців після виникнення заборгованості не погасив її, ПРОВАЙДЕР:

6.11.1. в односторонньому порядку розриває з АБОНЕНТОМ ДОГОВІР;

6.11.2. стягує заборгованість в судовому порядку; всі витрати, пов'язані з судовим процесом, оплачуються за рахунок АБОНЕНТА.

6.12. СТОРОНИ погодились, що призупинення надання послуг АБОНЕНТУ з причин несплати, несвоєчасної або неповної (відповідно до діючих Тарифів) оплати АБОНЕНТОМ наданих йому послуг, Додаткових послуг або авансового платежу є попередженням ПРОВАЙДЕРА АБОНЕНТУ про можливе розірвання ДОГОВОРУ.

## **7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ**

7.1. АБОНЕНТ має право подавати ПРОВАЙДЕРУ звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг доступу до Інтернету. Звернення подаються у формі, яка передбачена чинним законодавством України.

7.2. АБОНЕНТ подає звернення, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункту прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.

7.3. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний розглядати письмове звернення АБОНЕНТА в терміни, передбачені чинним законодавством України, та надати АБОНЕНТУ, котрий звернувся у письмовій формі, письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду даного звернення.

7.4. В разі потреби у замовленні інших Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ повинен зробити відповідну письмову заяву безпосередньо у Пункті прийому абонентів. Письмові заяви АБОНЕНТА приймаються ПРОВАЙДЕРОМ лише за наявності паспорта громадянина України, документа, що посвідчує особу АБОНЕНТА.

7.5. Заяви АБОНЕНТА, пов'язані з розірванням ДОГОВОРУ, оформляються у письмовій формі та вручаються представнику ПРОВАЙДЕРА під розписку або надсилаються поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

7.6. Претензії АБОНЕНТІВ щодо якості наданих Послуг доступу до Інтернету приймаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

7.7. Претензії АБОНЕНТІВ стосовно якості наданих Послуг доступу до Інтернету та щодо взаємних розрахунків приймаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.8. Абонент може звернутися до ПРОВАЙДЕРА за телефонами (04333) 40037, (096) 5229090, (093) 5229090, (066) 5229090.

7.9. Пункти прийому абонентів знаходяться за адресою:

Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул. Маяковського, 7-а. (час роботи пункту прийому абонентів - з понеділка по п'ятницю, з 09:00 до 18:00, обід з 13:00 до 14:00, вихідний субота, неділя).

Вінницька обл., Немирівський р-н., м. Немирів, вул. Соборна 40А. (час роботи пункту прийому абонентів - з понеділка по п'ятницю, з 08:00 до 17:00, обід з 12:00 до 13:00, вихідний субота, неділя).

7.10. Адреса для кореспонденції: 22400, Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул. Маяковського, 7-а.

7.11. Згідно з чинним законодавством України АБОНЕНТ може звернутися до

Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22 та 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3, тел./факс: 044-278-97-93, e-mail: office@nkrz.gov.ua) та Державної інспекції зв'язку (03179, м. Київ, просп. Перемоги, 15-й км).

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

8.1. ПРОВАЙДЕР несе перед АБОНЕНТОМ відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.

8.2. ПРОВАЙДЕР не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за неякісне надання Послуг доступу до Інтернету у випадках:

- невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам;
- несанкціонованого втручання у роботу МЕРЕЖІ або пошкодження абонентського кабелю;

- пошкодження кінцевого обладнання АБОНЕНТА;

- настання інших причин, на усунення яких ПРОВАЙДЕР не має можливості впливати, через те, що вони не належать ПРОВАЙДЕРУ або не знаходяться під його керуванням, в тому числі тимчасового відключення електроенергії або магістральних каналів передачі даних;

також ПРОВАЙДЕР не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ:

- за протиправні дії АБОНЕНТА, а також за зміст інформації, яку передано чи прийнято АБОНЕНТОМ через мережу Інтернет;

- за збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ внаслідок використання послуг ПРОВАЙДЕРА, якщо ці збитки виникли внаслідок умисних, необережних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через несанкціоноване використання мережевого імені (логіну) та пароллю АБОНЕНТА;

- за якість доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами його впливу.

8.3. АБОНЕНТ несе відповідальність перед ПРОВАЙДЕРОМ за несвоєчасну сплату Абонентської плати чи несвоєчасну оплату за Додаткові послуги у вигляді пені в розмірі облікової ставки НБУ від суми боргу за кожен день протермінування, що діяла в період, за який сплачується пеня.

8.4. ПРОВАЙДЕР має право стягнути суму заборгованості у судовому порядку. Всі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на АБОНЕНТА.

8.5. ПРОВАЙДЕР забезпечує відповідний захист персональної інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

8.6. У випадку порушення ПРОВАЙДЕРОМ п. 4.1.6, за результатами місяця, Абонентська плата, сплачена АБОНЕНТОМ авансом, перераховується у залік платежів наступного місяця за весь час перевищення терміну з усунення пошкоджень за письмовою заявою АБОНЕНТА.

8.7. ПРОВАЙДЕР не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання форс-мажорних обставин, таких, як дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, воєнні дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії та ін.), відкликання необхідних ліцензій та/чи дозволів уповноваженими на те державними органами, дій енергопостачальних підприємств, аварій на інженерних мережах та комунікаціях.

8.8. При пошкодженні, яке виникло з вини АБОНЕНТА, АБОНЕНТ сплачує вартість робіт з ремонту та відновлення функціонування МЕРЕЖІ в повному розмірі, згідно з

кошторисом.

8.9. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо дострокового розірвання терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються та регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

## **9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. ДОГОВІР набирає чинності (для нових АБОНЕНТІВ) з дня оформлення та погодження ПРОВАЙДЕРОМ Заяви-замовлення, оплати Абонентської плати авансом за перший Розрахунковий період та оплати Тарифу за підключення.

Для всіх АБОНЕНТІВ, які перебувають з ПРОВАЙДЕРОМ у договірних відносинах щодо надання Послуг доступу до Інтернету, цей ДОГОВІР набирає чинності з моменту його опублікування на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, а саме з 1 січня 2022 року. Після набрання чинності цього ДОГОВОРУ всі попередні ДОГОВОРИ, що були укладені між АБОНЕНТОМ та ПРОВАЙДЕРОМ щодо надання Послуг доступу до Інтернету втрачають чинність.

9.2. ДОГОВІР є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

9.3. АБОНЕНТ або ПРОВАЙДЕР мають право розірвати даний ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку невиконання умов та положень ДОГОВОРУ однією зі СТОРІН, за відсутності потреби АБОНЕНТА у Послугах доступу до Інтернету або у випадку неможливості надання ПРОВАЙДЕРОМ таких послуг у порядку, визначеному цим ДОГОВОРОМ, попередивши про це не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів.

9.4. ПРОВАЙДЕР має право призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА та розірвати з ним договір у випадках порушення АБОНЕНТОМ Правил користування МЕРЕЖЕЮ.

## **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. ПРОВАЙДЕР має право вносити зміни (доповнення) до ДОГОВОРУ, про що інформує АБОНЕНТА на своїй веб-сторінці, або іншим способом.

10.2. З повним текстом цього ДОГОВОРУ АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів та на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, де опубліковано цей ДОГОВІР.

10.3. Із чинним законодавством України у галузі електронних комунікацій та законодавством, що регулює даний ДОГОВІР, АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів.

10.4. Всі спори, непорозуміння та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні, зміні чи розірванні даного ДОГОВОРУ або у зв'язку із ним, будуть, по можливості, вирішуватись шляхом переговорів між СТОРОНАМИ. У випадку, коли СТОРОНИ не досягнуть згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд суду у відповідності до чинного законодавства України.

10.5. АБОНЕНТ повідомлений і згоден із тим, що інформація про нього буде внесена до комп'ютерної бази даних ПРОВАЙДЕРА.

10.6. Додатки до даного ДОГОВОРУ є його невід'ємними частинами.

## 11. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА

### **ТОВ "Твін-Інет"**

Юридична адреса: 22400, Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул. Маяковського, 7-а.

Поштова адреса: 22403, Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул. Маяковського, 7-а.

ЄДРПОУ: 36657969

UA973026890000026004055312322

МФО 302689

ПАТ КБ Приватбанк

Но свідоцтва ПДВ: 100274313.

Підприємство є платником податку на прибуток відповідно п. 10.1. Закону України "Про оподаткування прибутку підприємств"

«ЗАТВЕРДЖУЮ»  
01 січня 2022 р.  
Директор ТОВ «Твін-Інет»  
Н.П. Іжицька

Додаток №1 до Публічного договору про надання послуг доступу до мережі  
Інтернет

Директору ТОВ «Твін-Інет»  
Н.П.Іжицькій

---

**ЗАЯВА-ЗАМОВЛЕННЯ**

|                                            |       |
|--------------------------------------------|-------|
| Прізвище, ім'я, по батькові:               | _____ |
| Паспорт (серія, номер):                    | _____ |
| Ким виданий, коли виданий:                 | _____ |
| Індивідуальний податковий номер:           | _____ |
| Контактні телефони (домашній, мобільний):  | _____ |
| Адреса підключення (місце надання послуг): | _____ |
| Тарифний план:                             | _____ |
| Персональний платіжний код (ідентифікатор) | _____ |

З Публічним договором про надання послуг доступу до Інтернету, Правилами користування мережею та діючими тарифами ознайомлений (-а) і погоджуюсь, а також даю згоду на включення своїх персональних даних до бази даних ПРОВАЙДЕРА для обробки їх з метою забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

\_\_\_\_\_

«ЗАТВЕРДЖУЮ»  
01 січня 2022 р.  
Директор ТОВ “ТВІН ГРУП”  
З.С.Ільницька

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**  
**про надання послуг доступу до мережі Інтернет**

м. Калинівка

01 січня 2022 р.

**ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

**Публічний договір (ДОГОВІР)** — ДОГОВІР, згідно з яким ТОВ “ТВІН ГРУП” відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, як ПРОВАЙДЕР, за умови наявності технічної можливості зобов'язуються надавати Послуги доступу до Інтернету АБОНЕНТУ (АБОНЕНТАМ), та встановлюють однакові для всіх АБОНЕНТІВ умови надання таких послуг, а АБОНЕНТ зобов'язується своєчасно та у повному обсязі сплачувати їхню вартість. Цей ДОГОВІР регулює взаємовідносини між ПРОВАЙДЕРОМ та АБОНЕНТОМ у процесі надання Послуг доступу до Інтернету.

**ПРОВАЙДЕР доступу до Інтернету (ПРОВАЙДЕР)** — підприємство, яке на умовах Публічного договору надає АБОНЕНТАМ доступ до Інтернету, яке фактично надає електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг.

**АБОНЕНТ** — споживач електронних комунікаційних послуг (юридична або фізична особа), що замовляє та отримує Послуги доступу до Інтернету виключно на умовах цього ДОГОВОРУ.

**Абонентна плата** — регулярний фіксований платіж, який встановлюється ПРОВАЙДЕРОМ для АБОНЕНТА, за надання на постійній основі доступу до Інтернету, незалежно від факту отримання послуг та сплачується АБОНЕНТОМ кожного місяця.

**Акційне підключення** — підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ ПРОВАЙДЕРА за спеціальними Акційними тарифами ПРОВАЙДЕРА. Умови Акційного підключення, термін дії ДОГОВОРУ, призупинення дії ДОГОВОРУ на обумовлений термін та порядок його дострокового розірвання при Акційному підключенні регулюється Додатком (-ами) про умови проведення акцій.

**Акційні тарифи** — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету, які надаються ПРОВАЙДЕРОМ, та їхню вартість на час проведення акції. Акційні тарифи діють протягом періоду, встановленого Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

**Інтернет** — глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами.

**Послуга доступу до Інтернету** — електронна комунікаційна послуга, що забезпечує доступ до мережі Інтернет і можливість логічного з'єднання з кінцевими точками мережі Інтернет незалежно від технології, що застосовується в електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання, що використовується.

**Правила користування Мережею** — додаток до ДОГОВОРУ, в якому визначаються умови користування АБОНЕНТА МЕРЕЖЕЮ при отриманні Послуги доступу до Інтернету.



**Мережа Провайдера (МЕРЕЖА)** — електронна комунікаційна мережа, призначена для надання послуг широкосмугового доступу до Інтернету.

**Додаткові послуги** — роботи, що виконуються на замовлення АБОНЕНТА у Місці надання послуг, роботи з прокладання кабелю від окремого комп'ютера або пристрою локальної мережі АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, роботи з перенесення точки підключення такого обладнання та інші.

**Заява-замовлення** — документ, у якому АБОНЕНТ вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, контактний телефон, паспортні дані, Тарифний план, що ним обирається, Місце надання послуг, а також підтверджує, що ознайомлений зі змістом цього ДОГОВОРУ та погоджується з його умовами. Заява-замовлення АБОНЕНТА, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, при умові оплати АБОНЕНТОМ вартості підключення, авансом місячної Абонентської плати та, за необхідності, Додаткових послуг вважається згодою АБОНЕНТА з умовами цього ДОГОВОРУ та є підставою для надання ПРОВАЙДЕРОМ обраних АБОНЕНТОМ Послуг.

**Місце надання послуг** — конкретно визначена АБОНЕНТОМ адреса, за якою він бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету. Місце надання послуг особисто визначається АБОНЕНТОМ у Заяві-замовленні. ПРОВАЙДЕР вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ згідно з цим ДОГОВОРОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником, наймачем чи орендарем приміщення (квартири, будинку тощо), де бажає отримувати Послуги доступу до Інтернету.

**Особовий рахунок АБОНЕНТА (ОР)** — персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих АБОНЕНТОМ послуг, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому послуг.

**Розрахунковий період** — період, за який здійснюється нарахування Абонентської плати.

**Тарифи** — документ, що містить перелік Послуг доступу до Інтернету (Тарифних планів), які надаються ПРОВАЙДЕРОМ, обсяги передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, та їхню вартість. Тарифи встановлюються (змінюються) ПРОВАЙДЕРОМ в односторонньому порядку, доводяться до відома АБОНЕНТА в порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ та є додатком до ДОГОВОРУ.

**Тарифний план** — сукупність технічних і вартісних параметрів Послуги доступу до Інтернету, що визначає вартість Послуги згідно з чинними Тарифами, передачі/прийому інформації, швидкість доступу до Інтернету, порядок тарифікації Послуги.

**Віртуальний сервіс-центр** — безкоштовна послуга, індивідуально доступна кожному АБОНЕНТУ на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, що дає змогу слідкувати за станом ОР та ін.

**Початок надання послуг** — момент активації логіна та пароля АБОНЕНТА після підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

**Мінімальна гарантована швидкість** — мінімальна швидкість передавання та приймання даних для Послуги доступу до Інтернет, яка надається АБОНЕНТУ.

**Плата за підтримку порту** — плата за мінімальну гарантовану швидкість, яка надається АБОНЕНТУ за відсутності на ОР авансового внеску для повного нарахування Абонентської плати.

**Приватний сектор (індивідуальні житлові чи садибні будинки)** — житлова будівля, квартира або інше житлове приміщення, яке не передбачає місця для розміщення комутаційного вузла ПРОВАЙДЕРА у місцях загального користування.

**Багатоквартирний будинок** — житлова, нежитлова або виробнича будівля, квартира або інше приміщення, яке допускає розміщення комутаційного вузла ПРОВАЙДЕРА у

місцях загального користування, у тому числі у місцях з обмеженим доступом.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. ПРОВАЙДЕР на платній основі забезпечує підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ у Місці надання послуг, визначеному АБОНЕНТОМ, забезпечує організацію технічного обслуговування МЕРЕЖІ та надає Послуги доступу до Інтернету, а АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі оплачує Послуги на умовах цього ДОГОВОРУ.

1.2. Послуги, надання яких згідно з цим ДОГОВОРОМ забезпечуються ПРОВАЙДЕРОМ, надаються відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством України, зокрема згідно Закону України «Про електронні комунікації» та Правил здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій. (діяльність з надання послуг доступу до Інтернет) затверджених Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації рішенням № 803 від 10 грудня 2013 року), ПРОВАЙДЕР включений до переліку провайдерів та операторів рішеннями Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації № 239 від 18.02.2020

1.3. Обслуговування та технічну експлуатацію МЕРЕЖІ здійснює ТОВ «Твін-Інет», як оператор електронних комунікацій.

## **2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ**

2.1. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження отриманої послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати кілька Місць надання послуг, за кожним з яких оформляється окрема Заява-замовлення.

2.2. АБОНЕНТ особисто подає Заяву-замовлення до Пункту прийому абонентів або через уповноваженого представника ПРОВАЙДЕРА. Заява-замовлення, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, сплачена авансом за один місяць Абонентська плата та оплата Тарифу за підключення (у випадку Акційного підключення — відповідно до умов проведення Акції), оплата Додаткових послуг є підставою для надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету, які він замовив. Замовлені Послуги доступу до Інтернету розпочинають надаватись протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту оплати авансом Абонентської плати та відповідного Тарифу за підключення, Додаткових послуг.

## **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

3.1. Надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуг доступу до Інтернету здійснюється після підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

3.2. Часова схема надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуги доступу до Інтернету за умови дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ – цілодобово.

3.3. Послуги, відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, надаються із використанням цифрового обладнання. Мінімальна гарантована швидкість складає 1 Мбіт на секунду, та надається АБОНЕНТУ незалежно від стану його ОР.

## 4. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПРОВАЙДЕРА

### 4.1. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний:

4.1.1. Здійснити підключення кінцевого обладнання (окремого комп'ютера) АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ згідно Заяви-замовлення та умов обраного Тарифного плану.

4.1.2. Забезпечувати якісне виконання робіт з підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, надання Послуги доступу до Інтернету та інших послуг згідно з діючими положеннями та нормативними документами.

4.1.3. Зареєструвати АБОНЕНТА у МЕРЕЖІ шляхом надання йому персонального мережевого імені (логіну) та інших мережевих ідентифікаторів.

4.1.4. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів МЕРЕЖІ відповідно до технічних норм, забезпечувати проведення технічного обслуговування МЕРЕЖІ.

4.1.5. Забезпечувати якість Послуг доступу до Інтернету відповідно до вимог, встановлених нормативними документами.

4.1.6. Усувати пошкодження в роботі МЕРЕЖІ, що призвели до припинення надання Послуг доступу до Інтернету за зверненням АБОНЕНТА, якщо такі виникли не з його вини, за рахунок ПРОВАЙДЕРА у термін 3 (три) робочих дні з моменту виявлення пошкодження або отримання відповідного повідомлення АБОНЕНТА.

4.1.7. Працівники ПРОВАЙДЕРА, направлені за зверненням АБОНЕНТА для усунення пошкодження в роботі МЕРЕЖІ та/або з інших причин, що впливають з цього ДОГОВОРУ, повинні мати в наявності посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою ПРОВАЙДЕРА, та зобов'язані пред'явити посвідчення АБОНЕНТУ.

4.1.8. Усувати пошкодження, які виникли з вини АБОНЕНТА, за рахунок АБОНЕНТА в узгоджений з ним термін лише після проведення повної оплати АБОНЕНТОМ вартості ремонтних робіт.

4.1.9. Не пізніше, ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміну діючих Тарифів на Послуги доступу до Інтернету, зокрема розміру Абонентної плати, шляхом надсилання відповідного письмового повідомлення або іншим способом (шляхом публікації на веб-сайті).

4.1.10. Забезпечувати за допомогою Віртуального сервіс-центру відображення достовірної інформації про стан ОР АБОНЕНТА.

4.1.11. Інформувати АБОНЕНТА про Послуги доступу до Інтернету та умови їх надання.

4.1.12. Проводити перерахунок Абонентної плати за зверненням АБОНЕНТА, якщо перерва у наданні Послуг доступу до Інтернету з вини ПРОВАЙДЕРА триває більше 3 (трьох) днів поспіль.

4.1.13. Інформувати АБОНЕНТА за допомогою своєї веб-сторінки про всі планові та позапланові роботи, які має намір проводити або проводить ПРОВАЙДЕР, та які спричинять або спричиняють перерву у наданні Послуг доступу до Інтернету більше 1 (однієї) доби.

4.1.14. Надавати на прохання АБОНЕНТА Додаткові послуги, пов'язані з даним ДОГОВОРОМ, за умови оплати цих Додаткових послуг АБОНЕНТОМ згідно з діючими Тарифами.

4.1.15. На запит АБОНЕНТА інформувати його про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до МЕРЕЖІ.

### 4.2. ПРОВАЙДЕР має право:

4.2.1. Призупинити надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до Інтернету в порядку, передбаченому п. 4.2.5 цього ДОГОВОРУ у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

4.2.2. Змінювати Тарифи на Послуги доступу до Інтернету та Додаткові послуги з

попередженням про це АБОНЕНТА у порядку, передбаченому п. 4.1.9 цього ДОГОВОРУ.

4.2.3. Призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА або розірвати з ним ДОГОВІР у випадках:

- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ інформації, яка будь-яким чином суперечить чинному законодавству або етичним нормам;
- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ рекламних або інших матеріалів комерційного характеру із порушенням правил поширення такої інформації;
- самостійної зміни абонентом параметрів налагодження мережевого підключення, відмінних від тих, що були встановлені ПРОВАЙДЕРОМ на кінцевому обладнанні АБОНЕНТА при під'єднанні АБОНЕНТА до Мережі;
- спроби несанкціонованого доступу з кінцевого обладнання АБОНЕНТА до обладнання інших АБОНЕНТІВ та обладнання ПРОВАЙДЕРА;
- виникнення загрози з боку АБОНЕНТА для безпеки функціонування МЕРЕЖІ.

4.2.4. Призупиняти надання Послуг доступу до Інтернету на час проведення профілактичних робіт. Сумарний час призупинення надання послуг не повинен перевищувати 3 (три) днів на місяць.

4.2.5. Призупинити надання Послуг доступу до Інтернету без додаткового попередження у випадку закінчення коштів на ОР АБОНЕНТА. Відновлення доступу здійснюється лише після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного Тарифного плану.

4.2.6. Відмовити АБОНЕНТУ в подальшому наданні послуг при виявленні порушень АБОНЕНТОМ правил експлуатації та користування МЕРЕЖЕЮ або грубих порушень умов цього Договору, якщо це спричинило або може спричинити шкоду ПРОВАЙДЕРУ та/чи іншим АБОНЕНТАМ.

4.2.7. Не підключати та/або відключити підключене до МЕРЕЖІ кінцеве обладнання АБОНЕНТА у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України.

4.2.8. Розірвати даний ДОГОВІР у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

4.2.9. За дії абонента у мережі Інтернет, у тому числі у порушенні з його боку авторських та інших суміжних прав, ПРОВАЙДЕР відповідальності не несе.

## **5. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА**

### **5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:**

5.1.1. Своєчасно, в повному обсязі сплачувати вартість Послуг згідно з обраним Тарифним планом. У триденний термін з моменту подачі Заяви-Замовлення здійснити оплату Тарифу за підключення та Абонентську плату; вчасно проводити авансову оплату за наступний місяць.

5.1.2. Надавати на вимогу уповноважених представників ПРОВАЙДЕРА відповідні розрахункові документи, що підтверджують оплату АБОНЕНТОМ отриманих послуг.

5.1.3. Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (три) років з моменту здійснення відповідної оплати.

5.1.4. Ознайомитися з даним ДОГОВОРОМ та належним чином виконувати його умови та вимоги.

5.1.5. У разі необхідності, не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання послуг працівникам ПРОВАЙДЕРА з метою проведення ремонтних, профілактичних та інших робіт. При підключенні до МЕРЕЖІ забезпечити доступ

ПРОВАЙДЕРУ до внутрішньобудинкових кабельних каналів, технічних поверхів, горищ, тощо.

5.1.6. Дотримуватись Правил користування МЕРЕЖЕЮ, умов її експлуатації.

5.1.7. Своєчасно інформувати ПРОВАЙДЕРА про недоліки в роботі МЕРЕЖІ, які впливають на якість послуг та які зачіпають інтереси АБОНЕНТА, сприяти ПРОВАЙДЕРУ в збереженні обладнання та інших елементів МЕРЕЖІ з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи, спільно з іншими АБОНЕНТАМИ вживати заходів зі встановлення замків на розподільчі щити (шафи, ніші) у місцях загального користування, в яких встановлено обладнання ПРОВАЙДЕРА.

5.1.8. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів про відмову від отримання Послуг доступу до Інтернету. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови і обмеження щодо дострокового розірвання ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.1.9. Не допускати за будь-яких умов виникнення заборгованості на своєму ОР.

5.1.10. Самовільно не підключати через своє обладнання інших осіб до МЕРЕЖІ.

5.1.11. Повідомляти, у тому числі письмово, ПРОВАЙДЕРА на його запит про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг доступу до Інтернету.

5.1.12. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою у місячний термін про зміну своїх реквізитів, які містяться в Заяві-замовленні.

## **5.2. АБОНЕНТ має право:**

5.2.1. Перейти на інший Тарифний план, про що особисто повідомити ПРОВАЙДЕРА або провести процедуру заміни Тарифного плану у Віртуальному сервіс-центрі до початку місяця, в якому він планує здійснити перехід. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо зміни Тарифного плану, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.2. Отримувати вичерпну інформацію про поточний стан свого ОР.

5.2.3. Отримувати від ПРОВАЙДЕРА Послуги доступу до Інтернету, що замовлені АБОНЕНТОМ, у порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ.

5.2.4. Розірвати ДОГОВІР у разі відсутності потреби в Послугах доступу до Інтернету або невиконання ПРОВАЙДЕРОМ зобов'язань, згідно умов даного ДОГОВОРОМ, у порядку, передбаченому п. 5.1.8 даного ДОГОВОРУ.

5.2.5. Має право на перерахунок Абонентної плати за весь час перерви в отриманні Послуг доступу до Інтернету, що виникла не з вини АБОНЕНТА, за умови порушення ПРОВАЙДЕРОМ контрольних термінів усунення пошкоджень.

5.2.6. Подавати звернення щодо якості надання Послуг доступу до Інтернету або їхню відсутність, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункт прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.

5.2.7. За окремою домовленістю СТОРІН, отримувати Додаткові послуги.

5.2.8. Переоформити даний ДОГОВІР на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого чинним законодавством України. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо переоформлення ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.9. Періодично проводити звірки в розрахунках з ПРОВАЙДЕРОМ щодо оплати послуг з метою запобігання можливих подальших непорозумінь.

5.2.10. Має право на безоплатне призупинення отримання Послуг доступу до Інтернету

на термін до 3 (трьох) календарних місяців шляхом самостійної подачі замовлення у віртуальному сервіс-центрі або подачі письмової заяви ПРОВАЙДЕРУ не пізніше 1 календарного дня до початку наступного Розрахункового періоду.

5.3. АБОНЕНТ має інші права та обов'язки, передбачені законодавством України, що регулює порядок надання електронних комунікаційних послуг.

5.4. Приєднавшись до даного ДОГОВОРУ (після оформлення Заяви-замовлення, оплати Тарифу за підключення та Абонентської плати), АБОНЕНТ тим самим надає згоду на використання ПРОВАЙДЕРОМ у разі необхідності приміщень загального користування (споруд, будівель, нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку), механічного, електричного, сантехнічного та іншого обладнання за межами або в межах Місця надання послуг.

## **6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

6.1. Абонентна плата встановлюється відповідно до Тарифів, що діють на момент надання послуг, і може змінюватися ПРОВАЙДЕРОМ.

6.2. ПРОВАЙДЕР відповідно до чинного законодавства може доручати проводити приймання оплати вартості послуг іншим організаціям та установам (відділенням зв'язку, відділенням банків тощо), з якими укладені відповідні договори. ПРОВАЙДЕР додатково поінформує АБОНЕНТА про перелік та місцезнаходження (адреси) пунктів прийому платежів.

6.3. Для одержання Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ проводить оплату Абонентної плати авансом до початку Розрахункового періоду, а у випадку надання ПРОВАЙДЕРОМ Додаткових послуг – авансом до моменту їх надання або в день виконання після їх завершення згідно з домовленістю.

6.4. Стан свого ОР АБОНЕНТ може перевірити за допомогою Віртуального сервіс-центру. АБОНЕНТ зобов'язується самостійно слідкувати за станом свого ОР та поповнювати його відповідно до умов обраного Тарифного плану.

6.5. У випадку, якщо АБОНЕНТ, оплативши послуги доступу до Інтернету за певний розрахунковий період, не користувався оплаченими авансом послугами, вже сплачена Абонентна плата на наступний Розрахунковий період не переноситься. Принцип викладений у даному пункті розповсюджується також на випадки невикористання АБОНЕНТАМИ передплаченого обсягу вхідного/вихідного трафіку тощо.

6.6. Первинна оплата за Послуги доступу до Інтернету здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення на їх надання.

6.7. Усі Додаткові послуги виконуються за окремими заявами АБОНЕНТА та за його рахунок відповідно до Тарифів, встановлених ПРОВАЙДЕРОМ на момент надання таких послуг

6.8. Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані послуги та авансових платежів, відповідно до обраного Тарифного плану, у поточному місяці в якому було призупинено ПРОВАЙДЕРОМ надання послуг АБОНЕНТУ.

6.9. Розрахунковим періодом є 1 (один) календарний місяць. Перший розрахунковий період починається з моменту підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ. Перший розрахунковий період може не співпадати з календарним місяцем, Абонентна плата за перший період розраховується пропорційно до кількості календарних днів від початку надання послуг до кінця поточного Розрахункового періоду.

6.10. При вичерпанні авансового платежу (Абонентної плати за користування послугами Інтернету) чи виникненні заборгованості по сплаті за надані послуги, протягом поточного місяця, ПРОВАЙДЕР надає АБОНЕНТУ мінімальну гарантовану

швидкість до проведення додаткової оплати. Після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного пакету, ПРОВАЙДЕР відновлює надання послуг АБОНЕНТУ. У разі ненадходження від АБОНЕНТА авансового платежу до кінця розрахункового періоду, ПРОВАЙДЕР нараховує АБОНЕНТУ плату за підтримку порту.

6.11. Якщо АБОНЕНТ у термін до 3 (трьох) місяців після виникнення заборгованості не погасив її, ПРОВАЙДЕР:

6.11.1. в односторонньому порядку розриває з АБОНЕНТОМ ДОГОВІР;

6.11.2. стягує заборгованість в судовому порядку; всі витрати, пов'язані з судовим процесом, оплачуються за рахунок АБОНЕНТА.

6.12. СТОРОНИ погодились, що призупинення надання послуг АБОНЕНТУ з причин несплати, несвоєчасної або неповної (відповідно до діючих Тарифів) оплати АБОНЕНТОМ наданих йому послуг, Додаткових послуг або авансового платежу є попередженням ПРОВАЙДЕРА АБОНЕНТУ про можливе розірвання ДОГОВОРУ.

## **7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ**

7.1. АБОНЕНТ має право подавати ПРОВАЙДЕРУ звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг доступу до Інтернету. Звернення подаються у формі, яка передбачена чинним законодавством України.

7.2. АБОНЕНТ подає звернення, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункту прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.

7.3. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний розглядати письмове звернення АБОНЕНТА в терміни, передбачені чинним законодавством України, та надати АБОНЕНТУ, котрий звернувся у письмовій формі, письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду даного звернення.

7.4. В разі потреби у замовленні інших Послуг доступу до Інтернету, АБОНЕНТ повинен зробити відповідну письмову заяву безпосередньо у Пункті прийому абонентів. Письмові заяви АБОНЕНТА приймаються ПРОВАЙДЕРОМ лише за наявності паспорта громадянина України, документа, що посвідчує особу АБОНЕНТА.

7.5. Заяви АБОНЕНТА, пов'язані з розірванням ДОГОВОРУ, оформляються у письмовій формі та вручаються представнику ПРОВАЙДЕРА під розписку або надсилаються поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

7.6. Претензії АБОНЕНТІВ щодо якості наданих Послуг доступу до Інтернету приймаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

7.7. Претензії АБОНЕНТІВ стосовно якості наданих Послуг доступу до Інтернету та щодо взаємних розрахунків приймаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.8. Абонент може звернутися до ПРОВАЙДЕРА за телефонами (04333) 40037, (096) 5229090, (093) 5229090, (066) 5229090.

7.9. Пункти прийому абонентів знаходяться за адресою:

Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул. Маяковського, 7-а. (час роботи пункту прийому абонентів - з понеділка по п'ятницю, з 09:00 до 18:00, обід з 13:00 до 14:00, вихідний субота, неділя).

Вінницька обл., Немирівський р-н., м. Немирів, вул. Соборна 40А. (час роботи пункту прийому абонентів - з понеділка по п'ятницю, з 08:00 до 17:00, обід з 12:00 до 13:00, вихідний субота, неділя).

7.10. Адреса для кореспонденції: 22400, Вінницька обл., Калинівський р-н., м.

Калинівка, вул. Маяковського, 7-а.

7.11. Згідно з чинним законодавством України АБОНЕНТ може звернутися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22 та 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3, тел./факс: 044-278-97-93, e-mail: office@nkrz.gov.ua) та Державної інспекції зв'язку (03179, м. Київ, просп. Перемоги, 15-й км).

## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. ПРОВАЙДЕР несе перед АБОНЕНТОМ відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.

8.2. ПРОВАЙДЕР не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за неякісне надання Послуг доступу до Інтернету у випадках:

- невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам;
- несанкціонованого втручання у роботу МЕРЕЖІ або пошкодження абонентського кабелю;

- пошкодження кінцевого обладнання АБОНЕНТА;

- настання інших причин, на усунення яких ПРОВАЙДЕР не має можливості впливати, через те, що вони не належать ПРОВАЙДЕРУ або не знаходяться під його керуванням, в тому числі тимчасового відключення електроенергії або магістральних каналів передачі даних;

також ПРОВАЙДЕР не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ:

- за протиправні дії АБОНЕНТА, а також за зміст інформації, яку передано чи прийнято АБОНЕНТОМ через мережу Інтернет;

- за збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ внаслідок використання послуг ПРОВАЙДЕРА, якщо ці збитки виникли внаслідок умисних, необережних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через несанкціоноване використання мережевого імені (логіну) та паролю АБОНЕНТА;

- за якість доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами його впливу.

8.3. АБОНЕНТ несе відповідальність перед ПРОВАЙДЕРОМ за несвоєчасну сплату Абонентської плати чи несвоєчасну оплату за Додаткові послуги у вигляді пені в розмірі облікової ставки НБУ від суми боргу за кожен день протермінування, що діяла в період, за який сплачується пеня.

8.4. ПРОВАЙДЕР має право стягнути суму заборгованості у судовому порядку. Всі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на АБОНЕНТА.

8.5. ПРОВАЙДЕР забезпечує відповідний захист персональної інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

8.6. У випадку порушення ПРОВАЙДЕРОМ п. 4.1.6, за результатами місяця, Абонентська плата, сплачена АБОНЕНТОМ авансом, перераховується у залік платежів наступного місяця за весь час перевищення терміну з усунення пошкоджень за письмовою заявою АБОНЕНТА.

8.7. ПРОВАЙДЕР не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання форс-мажорних обставин, таких, як дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, воєнні дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії та ін.), відкликання необхідних ліцензій та/чи дозволів уповноваженими на те державними органами, дій енергопостачальних підприємств, аварій на інженерних мережах та комунікаціях.



8.8. При пошкодженні, яке виникло з вини АБОНЕНТА, АБОНЕНТ сплачує вартість робіт з ремонту та відновлення функціонування МЕРЕЖІ в повному розмірі, згідно з кошторисом.

8.9. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо дострокового розірвання терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються та регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

## **9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. ДОГОВІР набирає чинності (для нових АБОНЕНТІВ) з дня оформлення та погодження ПРОВАЙДЕРОМ Заяви-замовлення, оплати Абонентської плати авансом за перший Розрахунковий період та оплати Тарифу за підключення.

Для всіх АБОНЕНТІВ, які перебувають з ПРОВАЙДЕРОМ у договірних відносинах щодо надання Послуг доступу до Інтернету, цей ДОГОВІР набирає чинності з моменту його опублікування на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, а саме з 1 січня 2022 року. Після набрання чинності цього ДОГОВОРУ всі попередні ДОГОВОРИ, що були укладені між АБОНЕНТОМ та ПРОВАЙДЕРОМ щодо надання Послуг доступу до Інтернету втрачають чинність.

9.2. ДОГОВІР є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

9.3. АБОНЕНТ або ПРОВАЙДЕР мають право розірвати даний ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку невиконання умов та положень ДОГОВОРУ однією зі СТОРІН, за відсутності потреби АБОНЕНТА у Послугах доступу до Інтернету або у випадку неможливості надання ПРОВАЙДЕРОМ таких послуг у порядку, визначеному цим ДОГОВОРОМ, попередивши про це не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів.

9.4. ПРОВАЙДЕР має право призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА та розірвати з ним договір у випадках порушення АБОНЕНТОМ Правил користування МЕРЕЖЕЮ.

## **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. ПРОВАЙДЕР має право вносити зміни (доповнення) до ДОГОВОРУ, про що інформує АБОНЕНТА на своїй веб-сторінці, або іншим способом.

10.2. З повним текстом цього ДОГОВОРУ АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів та на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, де опубліковано цей ДОГОВІР.

10.3. Із чинним законодавством України у галузі електронних комунікацій та законодавством, що регулює даний ДОГОВІР, АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів.

10.4. Всі спори, непорозуміння та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні, зміні чи розірванні даного ДОГОВОРУ або у зв'язку із ним, будуть, по можливості, вирішуватись шляхом переговорів між СТОРОНАМИ. У випадку, коли СТОРОНИ не досягнуть згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд суду у відповідності до чинного законодавства України.

10.5. АБОНЕНТ повідомлений і згоден із тим, що інформація про нього буде внесена до комп'ютерної бази даних ПРОВАЙДЕРА.

10.6. Додатки до даного ДОГОВОРУ є його невід'ємними частинами.

## 11. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА

### **ТОВ “ТВІН ГРУП”**

Юридична адреса: 22400, Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул.  
Маяковського, 7-а.

Поштова адреса: 22403, Вінницька обл., Калинівський р-н., м. Калинівка, вул.  
Маяковського, 7-а.

ЄДРПОУ: 43019706

UA433026890000026000055356401

МФО 302689

ПАТ КБ Приватбанк

Є платником єдиного податку

e-mail: office@tvin.com.ua

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**  
**01 січня 2022 р.**  
**Директор ТОВ «ТВІН ГРУП»**  
**З.С.Ільницька**

**Додаток №1 до Публічного договору про надання послуг доступу до мережі  
Інтернет**

Директору ТОВ «ТВІН ГРУП»  
З.С.Ільницькій

---

**ЗАЯВА-ЗАМОВЛЕННЯ**

**Прізвище, ім'я, по батькові:** \_\_\_\_\_

**Паспорт (серія, номер):** \_\_\_\_\_

**Ким виданий, коли виданий:** \_\_\_\_\_

**Індивідуальний податковий номер:** \_\_\_\_\_

**Контактні телефони (домашній, мобільний):** \_\_\_\_\_

**Адреса підключення (місце надання послуг):** \_\_\_\_\_

**Тарифний план:** \_\_\_\_\_

**Персональний платіжний код (ідентифікатор)** \_\_\_\_\_

З Публічним договором про надання послуг доступу до Інтернету, Правилами користування мережею та діючими тарифами ознайомлений (-а) і погоджуюсь, а також даю згоду на включення своїх персональних даних до бази даних ПРОВАЙДЕРА для обробки їх з метою забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

---