

Затверджено  
наказом ФОП Самсоненко А.В.  
№ 1-2019 від 07.05.2019р.

## РЕГЛАМЕНТ надання доступу до Інтернет

### 1.ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

**Абонент** – Споживач Послуг, який отримує їх на умовах, визначених цим Регламентом і перебуває в договірних відносинах із Провайдером.

**Абонентна плата** - фіксований платіж, який встановлює Провайдер для Абонента за доступ до Послуги на постійній основі протягом Розрахункового періоду незалежно від факту отримання Послуг.

**Абонентське відгалуження** - ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання Абонента (комп'ютерний пристрій, модем, маршрутизатор чи інше обладнання) з точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Абонентське відгалуження є власністю Абонента.

**Абонентське обладнання** - обладнання, наявність якого необхідна для отримання Послуги (комп'ютерний пристрій, модем, маршрутизатор чи інше обладнання).

**Автоматична система розрахунків** – програмно-апаратний комплекс, що може використовуватись Провайдером для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих Абоненту Послуг та/або Додаткових сервісів. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Автоматизованій системі розрахунків є гривня.

**Акція** – обмежена в часі спеціальна пропозиція з надання Телекомунікаційних послуг.

**Додаткові сервіси** – послуги чи роботи, які можуть надаватися Абоненту окремо від Послуги згідно з діючими Тарифами Провайдера. До Додаткових сервісів належать такі послуги/роботи:

- заміна, ремонт чи монтаж нового Абонентського відгалуження;
- перевірка стану та справності Абонентського відгалуження;
- перенесення точки підключення;
- повторне підключення до Послуги;
- інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах.

**Заява про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет** – документ встановленої форми, яким Абонент підтверджує своє ознайомлення зі змістом цього Регламенту та погоджується з його умовами. Заява про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет є невід'ємною частиною цього Регламенту.

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене Абонентом в будь-який спосіб.

**Зона покриття** – територія, на якій розміщена Телекомунікаційна мережа, в межах якої Провайдер може здійснювати надання Послуг Абоненту.

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

**Місце надання Послуги** – визначена Абонентом і зафіксована у Заяві про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет адреса, за якою Абонент бажає отримувати одну чи декілька Послуг.

**Облікова інформація** – логін та пароль, призначені Провайдером для ідентифікації Абонента, ведення обліку наданих Послуг та підтвердження дій на Персональному сайті Абонента. Облікова інформація міститься в обліковій картці Абонента та видається Провайдером при підключенні до Послуги доступу до мережі Інтернет.

**Особовий рахунок Абонента** – рахунок в Автоматичній системі розрахунків Провайдера, на якому фіксуються всі платежі Абонента та суми коштів, що утримані (списані) з даних платежів як плата за надану Послугу. Особовий рахунок має унікальний ідентифікатор.

**Офіційний сайт Провайдера** – інформаційний ресурс Телекомунікаційної мережі який доступний за гіпертекстовим посиланням <http://www.osnova.tv>.

**Персональний сайт Абонента** – підсистема Автоматичної системи розрахунків, призначена для інформаційного обслуговування Абонента щодо самостійного управління Послугою, доступна за гіпертекстовим посиланням <http://stat.osnova.tv> Абоненту при користуванні Послугою доступу до мережі Інтернет.

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

**Провайдер – Фізична особа – підприємець Самсоненко Альона Вікторівна**, зареєстрований в реєстрі Провайдерів телекомунікацій на підставі рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації № 361 від 17.07.2018р.

**Повідомлення Абонента** – повідомлення, що надсилається Абоненту у будь-якій формі.

**Послуга доступу до Інтернет** - Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання Послуги доступу до мережі Інтернет у відповідності до СОУ 64.2 – 00017584 – 008:2010 та СОУ 61–34620942–011:2012.

**Припинення надання Послуг** – остаточне припинення надання Послуг за ініціативи Провайдера або Абонента.

**Рахунок** – розрахунковий документ, в якому зазначено суму платежу за Послуги згідно з чинними Тарифами.

**Регламент** – форма публічного договору відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, що визначає загальні права і обов'язки Провайдера та Абонента, а також умови надання та отримання Телекомунікаційних послуг. Регламент є обов'язковим для ознайомлення та виконання Абонентом, оприлюднений на Офіційному сайті Провайдера, а також доступний Абоненту в будь-якому центрі обслуговування абонентів Провайдера. Регламент складено та затверджено, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (Постанова КМУ № 295 від 11.04.2012 р.) (надалі - Правила) та ст. 633 Цивільного кодексу України.

**Розрахунковий період** – проміжок часу з першого по останнє число календарного місяця, за який здійснюється оплата за надану Послугу відповідно до умов цього Регламенту.

**СПАМ** - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди Абонента навмисно масово надсилаються на його адресу електронної пошти або Абонентське обладнання, крім повідомлень Провайдера щодо надання Послуг.

**Споживач** – суб'єкт господарювання (юридична особа або фізична особа-підприємець) або фізична особа, який замовляє та/або отримує Телекомунікаційні послуги для власних потреб.

**Тарифи** – документ в якому наводиться перелік, опис, вартість Послуг і Додаткових сервісів, що надаються Провайдером, і який є невід'ємною частиною Регламенту.

**Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Провайдером, щодо технічних і вартісних параметрів Послуги, вартості Послуги згідно з чинними Тарифами, обсягу Трафіку, умов надання та порядку тарифікації Послуги.

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

**Телекомунікаційна послуга (Послуга)** – продукт діяльності Провайдера, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій. В даному Регламенті під терміном «Послуга» розуміється Послуга доступу до мережі Інтернет.

**Технічні умови** – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Телекомунікаційної мережі, необхідних для технічної можливості надання Послуги Абоненту.

**Тимчасове припинення надання послуг** – припинення надання Послуг з ініціативи Провайдера або за заявою Абонента на період та у випадках, передбачених цим Регламентом, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання.

**Трафік** – сукупність інформаційних сигналів, що передаються за допомогою технічних засобів Провайдера за визначений інтервал часу, включаючи інформаційні дані Абонента та/або службову інформацію.

### 2.ПРЕДМЕТ РЕГЛАМЕНТУ

2.1.Провайдер цілодобово забезпечує надання Абоненту Послугу, а Абонент зобов'язується оплачувати її відповідно до умов цього Регламенту.

### 3.ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

3.1. Для підключення до Послуги необхідна наявність всіх наведених нижче умов:

- 3.1.1. Наявність Технічних умов для підключення до Послуги;
  - 3.1.2. Місце надання Послуги має знаходитись в Зоні покриття Провайдера;
  - 3.1.3. Наявність необхідного Абонентського відгалуження та Абонентського обладнання, що відповідає вимогам Провайдера;
  - 3.1.4. Відсутність заборгованості перед Провайдером;
  - 3.1.5. Особисте звернення Споживача до Провайдера для оформлення договірних відносин та надання всіх необхідних для цього документів.
  - 3.1.6. Згода Абонента на проведення монтажних робіт з організації кабельної лінії, в тому числі буріння/свердління отворів у внутрішніх перегородках приміщення Абонента.
- 3.2. Підключення до Послуги здійснюється на підставі поданої Абонентом Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет.
- 3.3. Провайдер має право відмовити Споживачу в оформленні договірних відносин у випадку порушення Споживачем хоча б однієї з умов, передбачених п. 3.1. цього Регламенту.
- 3.4. При поданні Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет Абонент – фізична особа зобов'язаний надати наступні документи:
- 3.4.1. Паспорт громадянина України;
  - 3.4.2. Довідку про присвоєння ідентифікаційного номера (крім випадків, передбачених законодавством України);
  - 3.4.3. Документ, що підтверджує право Абонента на підключення приміщення за Місцем надання Послуги до мережі. В разі подання Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет особи, що є наймачем (орендарем) приміщення за Місцем надання Послуги, обов'язковим є надання письмової згоди від власника (співвласника) такого приміщення;

3.4.4. Іноземні громадяни подають документ, що дозволяє ідентифікувати особу (паспорт або посвідчення особи) та документи, що підтверджують законність перебування особи на території України.

3.5. Підключення до Послуги може здійснюватись уповноваженими Провайдером третіми особами (юридичними або фізичними).

3.6. Послуга надається за Місцем надання Послуги.

3.7. Доступ до Послуги здійснюється відповідно до обраного Абонентом Тарифного плану.

3.8. До моменту подання Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет Абонент зобов'язаний ознайомитись з даним Регламентом.

#### 4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ

4.1. При наданні Послуги доступу до мережі Інтернет Провайдер забезпечує Абоненту:

4.1.1. Отримання Послуги доступу до мережі Інтернет;

4.1.2. Надання однієї IP-адреси при підключенні (для підключення використовується протокол PPPoE);

4.1.3. Надання Додаткових сервісів, що здійснюється за окрему оплату згідно діючих Тарифів Провайдера.

4.2. Кабель прокладається шляхом стандартного кабелевводу до приміщення Абонента. Провайдер самостійно, за погодженням із Абонентом, визначає місце буріння/свердління отвору для прокладки кабелю. Прокладка кабелю в приміщенні Абонента здійснюється відкритим способом, включаючи кріплення по зовнішній поверхні стін та плінтусів пластиковими способами, по підготовленим трасам.

4.3. Створена кабельна лінія переходить у власність Абонента після повної оплати вартості робіт і матеріалів, що зафіксовані відповідним Актом прийому-передачі виконаних робіт.

#### 5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА

5.1. Провайдер зобов'язується:

5.1.1. Забезпечити підключення Абонента до Послуги згідно Розділу 3 цього Регламенту;

5.1.2. Забезпечувати інформування Абонента про зміну Тарифів на Телекомунікаційні послуги, зокрема розміру Абонентної плати, шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті Провайдера та/або шляхом розміщення інформації на лицьовому або зворотному боці Рахунка, в засобах масової інформації або іншим доступним способом не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження. Продовження користування Послугою за новими/зміненими тарифами свідчить про беззаперечну згоду Абонента з внесеними змінами до Регламенту, в т.ч. новими/зміненими тарифами на Послугу та на Додаткові сервіси.

5.1.3. Забезпечувати надання Абоненту вичерпної інформацію щодо Послуги.

5.1.4. Забезпечувати здійснення розгляду звернень від Абонента в строки, визначені чинним законодавством України.

5.1.5. Забезпечити Абоненту можливість контролю обсягу та характеру споживання Послуги в реальному масштабі часу шляхом надання доступу до Персонального сайту Абонента.

5.1.6. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів в сфері телекомунікацій, цього Регламенту та умов надання послуг з дотриманням Правил та інших актів законодавства.

5.1.7. Інформувати Абонента про аварії на Телекомунікаційній мережі із зазначенням орієнтовних строків усунення пошкоджень, визначених із урахуванням вимог нормативних документів у сфері телекомунікацій, шляхом розміщення відповідної інформації на Офіційному сайті Провайдера, в центрах обслуговування абонентів та/або через засоби масової інформації чи в інший спосіб, що не суперечить законодавству.

5.1.8. Інформувати Абонента про виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуги чи припинення її надання, а також строки поновлення надання Послуги не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання шляхом розміщення відповідної інформації на Офіційному сайті Провайдера, в центрах обслуговування абонентів та/або через засоби масової інформації чи в інший спосіб, що не суперечить законодавству.

5.1.9. Попереджувати Абонента про припинення діяльності з надання Телекомунікаційних послуг не пізніше, ніж за три місяці до припинення.

5.1.10. Забезпечувати мінімальну швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку не менше, ніж 56 кбіт/с, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT).

5.1.11. Надавати Абоненту доступ до Інформаційно-консультаційної служби (технічної підтримки) протягом робочого часу, визначеного розкладом роботи служб Провайдера.

5.2. Провайдер має право:

5.2.1. Скорочувати перелік Послуг чи припиняти їх надання (в т.ч. тимчасово) у відповідності до цього Регламенту;

5.2.2. В разі наявності від'ємного балансу на Особовому рахунку Абонента протягом одного Розрахункового періоду при наданні Послуги тимчасово припинити надання Послуги, попередивши про це Абонента шляхом

розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці Рахунку та/або іншим доступним способом;

5.2.3. В разі тимчасового припинення надання Послуги у випадку, передбаченому п. 5.2.7., послуга повторного підключення є платною і сплачується у відповідності з діючими Тарифами Провайдера;

5.2.4. В разі непогашення заборгованості з оплати Послуги після попередження Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці Рахунку та/або іншим доступним способом Провайдер має право припинити договірні відносини із Абонентом;

5.2.5. Не підключати та/або здійснити відключення від Мережі Абонентського обладнання у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів в сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України;

5.2.6. Тимчасово припинити надання Послуги на час виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливило надання Послуг;

5.2.7. Тимчасово припинити надання Послуги Абоненту та розірвати із ним договірні відносини, якщо Абонент:

- поширює інформацію, що ображає честь, гідність інших осіб;

- порушив умови цього Регламенту;

- здійснив протиправні дії в сфері телекомунікацій;

- здійснив самовільне несанкціоноване втручання до Телекомунікаційної мережі Провайдера або технічних засобів телекомунікацій, що засвідчено у встановленому законодавством України порядку;

- здійснив або спробував здійснити пошкодження обладнання/програмного забезпечення Провайдера або користувачів мережі Інтернет шляхом умисного формування блокуючого Трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМУ і таке інше;

- надавав Послуги третім особам, якщо це не передбачено окремим договором із Провайдером;

- навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку.

5.2.8. Передати свої права та обов'язки по цьому Регламенту (в тому числі частково) іншій особі за умови, що об'єм прав Абонента та гарантій Провайдера, що встановлені цим Регламентом, не зміняться. Припинення діяльності з надання Телекомунікаційних послуг в рамках цього Регламенту здійснюється в порядку та строки, визначені чинним законодавством України;

5.2.9. Здійснити відступлення права вимоги щодо заборгованості за надані Послуги та Додаткові сервіси третім особам у встановленому законодавством порядку;

5.2.10. Вносити зміни та/або доповнення до цього Регламенту, Тарифів, проводити Акції, в т.ч. запроваджувати, скасовувати, змінювати тимчасові акційні Пакети та Тарифи, які поширюються на певну категорію населення та/або територію, припиняти дію цього Регламенту;

5.2.11. Залучати сторонні фізичні чи юридичні особи з метою надання Послуги відповідно до цього Регламенту.

#### 6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

6.1. Абонент зобов'язаний:

6.1.1. Ознайомитись з даним Регламентом та належним чином виконувати його умови;

6.1.2. Здійснювати оплату Абонентної плати та Додаткових сервісів в розмірі, строки та порядку відповідно до даного Регламенту та обраного Тарифного плану;

6.1.3. Інформувати Провайдера про збої в роботі Телекомунікаційної мережі за тел. (0462) 600-500, на Офіційному сайті в розділі «Форум» (<http://osnova.tv/forum/>) або будь-яким іншим способом;

6.1.4. Контролювати стан свого Особового рахунку та не допускати виникнення від'ємного сальдо, своєчасно сплачувати Рахунки;

6.1.5. За необхідності надати представникам Провайдера документи, що підтверджують сплату Абонентом наданої Послуги;

6.1.6. При здійсненні чергової оплати Послуги, Додаткових сервісів ознайомитись з їх вартістю та умовами надання. Своєю оплатою Абонент підтверджує, що він ознайомився із Тарифами на Послугу та Додаткові сервіси, та надає свою згоду на продовження договірних відносин із Провайдером на умовах, що встановлені Провайдером та є чинними на момент здійснення оплати. У випадку незгоди з умовами надання Послуги, письмово повідомити про це Провайдера в порядку, передбаченому п. 6.2.2 цього Регламенту;

6.1.7. Не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання Послуги представникам Провайдера з метою проведення ремонтних, профілактичних чи інших робіт, забезпечити доступ до Абонентського відгалуження при підключенні або відключенні від Послуги;

6.1.8. Сприяти Провайдеру у збереженні обладнання та інших елементів Телекомунікаційної мережі з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання;

6.1.9. В разі відмови від Послуги сплатити заборгованість, якщо така існує, протягом 7 (семи) днів з дати подання відповідної заяви;

6.1.10. Не надавати право користування своїм Абонентським відгалуженням третім особам;

6.1.11. Не здійснювати самовільне втручання в роботу Телекомунікаційної мережі Провайдеру;

6.1.12. Використовувати Послугу виключно для індивідуального домашнього використання. Не використовувати Послугу для її передачі стороннім юридичним чи фізичним особам та організації зв'язку з мережами інших суб'єктів телекомунікацій. Не використовувати на комерційній основі Абонентське обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання Телекомунікаційних послуг третім особам за межами Місця надання Послуги;

6.1.13. Дотримуватись встановлених стандартів щодо використання на Телекомунікаційній мережі свого Абонентського обладнання, що встановлене в Місці надання Послуги і взаємодіє з обладнанням Провайдеру;

6.1.14. За претензіями Провайдеру відшкодовувати збитки, що виникли з вини Абонента;

6.1.15. Не використовувати Послуги для розповсюдження забороненої чинним законодавством України чи конфіденційної інформації, а також інформації, що порушує права інтелектуальної власності інших осіб;

6.1.16. Не допускати використання Абонентського обладнання для здійснення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам держави, національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Забезпечувати захист свого Абонентського обладнання від несанкціонованого доступу третіх осіб;

6.1.17. Не розголошувати власну Облікову інформацію;

6.1.18. Нести персональну відповідальність за доступ неповнолітніх осіб до програм та/або ресурсів, в т.ч. еротичного характеру, з ознаками насилля та ін.

6.1.19. Повідомляти Провайдеру у строк, не менш ніж протягом 10 календарних днів, про зміну обов'язкових реквізитів, вказаних в Заяві про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет.

6.1.20. Повідомляти на запит Провайдеру, у тому числі письмово, про тип Абонентського обладнання, що використовується для отримання Послуги.

6.2. Абонент має право:

6.2.1. Вимагати цілодобове надання Послуги згідно цього Регламенту;

6.2.2. Відмовитись від отримання Послуги, в тому числі тимчасово відмовитись від отримання Послуги, письмово попередивши про це Провайдеру не менше, ніж за 7 (сім) днів до бажаної дати. При цьому датою припинення надання Послуги є дата вказана в Заяві про відмову від надання телекомунікаційних послуг. Нарахування Абонентної плати в такому випадку здійснюється до даної дати. Відновлення надання Послуг після тимчасового припинення оплачується Абонентом відповідно до чинних Тарифів Провайдеру;

6.2.3. Тимчасово відмовитись від отримання Послуг (призупинити надання Послуг), попередивши про це Підприємство не менше, ніж за 7 (сім) днів до бажаної дати шляхом написання письмової заяви або шляхом активації даної послуги через Персональний сайт Абонента. Мінімальний строк призупинення Послуги складає 30 календарних днів та не повинен перевищувати 4-х місяців. Датою припинення надання Послуги та остаточною датою нарахування Абонентної плати, являється дата вказана у Заяві про тимчасову відмову від надання телекомунікаційних послуг. Тимчасове призупинення Послуги можливе за умови наявності на особовому рахунку Абонента позитивного залишку коштів. Відновлення надання Послуги після тимчасового припинення оплачується Абонентом відповідно до чинних Тарифів Провайдеру;

6.2.4. Отримувати Додаткові сервіси відповідно до діючих Тарифів Провайдеру;

6.2.5. Не частіше одного разу у Розрахунковому періоді змінювати Тарифний план при користуванні Послугою за допомогою Персонального сайту Абонента чи шляхом особистого звернення до центру обслуговування абонентів Провайдеру. При цьому така зміна Тарифного плану відбувається у відповідності до чинних Тарифів Провайдеру. У випадку зміни Тарифного плану шляхом звернення до центру обслуговування абонентів заява повинна надійти не менше, ніж за 5 (п'ять) днів до бажаної дати зміни Тарифного плану;

6.2.6. Звертатись до представників Провайдеру для отримання повної та вичерпної інформації згідно ЗУ «Про звернення громадян», ЗУ «Про захист прав споживачів» та законодавства України в сфері телекомунікацій. В разі звернення до Провайдеру за допомогою телефону Абонент надає свою згоду на те, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Абонентів, навчання та моніторингу;

6.2.7. Мати декілька Місць надання Послуги та Абонентських відгалужень, кожне з яких оформлюється окремою Заявою про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет;

6.2.8. Не сплачувати Абонентну плату за весь час пошкодження Телекомунікаційної мережі, що призвело до припинення надання Телекомунікаційних послуг, у разі порушення Провайдером контрольних передбачених законодавством України термінів усунення пошкоджень (аварій), що виникли не з вини Абонента;

6.2.9. Переоформити договірні відносини із Провайдером на ім'я одного з членів своєї сім'ї. При цьому обов'язковим є дотримання особою, на яку переоформлюються договірні відносини п. 3.1. цього Регламенту;

6.2.10. За погодженням із Провайдером застосовувати власні сертифіковані засоби обліку обсягу отриманих Послуг;

6.2.11. Безоплатно отримувати від Провайдеру Рахунки за надані Послуги.

6.2.12. На повернення від Провайдеру невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених Послуг у випадках та порядку, визначеному законодавством України та цим Регламентом.

## 7. УМОВИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

7.1. Абонент протягом 3 (трьох) днів з дня подання Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет повинен здійснити оплату вартості підключення до Послуги. Підключення здійснюється за умови внесення Абонентом вартості підключення.

7.2. Сплачена Абонентом вартість підключення не підлягає поверненню, якщо Абонент вже підключений до Телекомунікаційної мережі і це зафіксовано відповідним Актом прийому-передачі виконаних робіт.

7.3. Абонентна плата нараховується із дня підключення Абонента до Телекомунікаційної мережі. Датою підключення Абонента до Телекомунікаційної мережі вважається дата підписання Акту прийому-передачі виконаних робіт, підписаного між Провайдером та Абонентом чи дата, вказана в реєстрі підключень, що складається Провайдером.

7.4. Нарахування Абонентної плати здійснюється щомісячно на підставі обраного та діючого Тарифного плану.

7.5. Абонентна плата Абонентом вноситься щомісячно відповідно до чинних Тарифів Провайдеру. Оплата здійснюється на умовах попередньої оплати, а саме Абонент зобов'язується здійснити оплату за наступний Розрахунковий період до 20-го числа поточного Розрахункового періоду, але в будь-якому випадку не пізніше останнього числа поточного Розрахункового періоду.

7.6. Провайдер рекомендує здійснювати оплату Абонентної плати саме до 20-числа відповідного Розрахункового періоду в зв'язку із можливими затримками в ідентифікації платежів та для того, щоб інформація про платіж в будь-якому випадку була відображена на Особовому рахунку Абонента на 1-ше число відповідного Розрахункового періоду.

7.7. При отриманні Послуги доступу до мережі Інтернет облік Трафіку, який використав Абонент, проводиться за допомогою Автоматизованої системи розрахунків та у режимі он-лайн відображається на Персональному сайті Абонента кожні 10 хвилин. Трафік вважається прийнятим/відправленим, якщо він зафіксований Автоматизованою системою розрахунків Провайдеру. Абонент погоджується із тим, що в разі виникнення спірних питань дані Автоматизованої системи розрахунків Провайдеру матимуть перевагу над іншими даними.

7.8. У випадку зміни протягом одного Розрахункового періоду Тарифного плану, нарахування здійснюється пропорційно вартості обраного Тарифного плану та кількості календарних днів до закінчення відповідного Розрахункового періоду.

7.9. Додаткові сервіси підлягають додатковій оплаті згідно діючих Тарифів Провайдеру. Вартість Додаткових сервісів в поточному Розрахунковому періоді включається до Рахунку за наступний Розрахунковий період.

7.10. До вартості Послуги не входить вартість доступу до платних та сертифікованих ресурсів мережі Інтернет.

7.11. Датою оплати за Послугу вважається дата зарахування коштів на Особовий рахунок Абонента.

7.12. Неотримання Рахунку не є підставою для нездійснення оплати за Послугу. В разі неотримання Рахунку Абонент може сформулювати його самотійно, використовуючи Персональний сайт Абонента, або звернутись до одного з центрів обслуговування абонентів Провайдеру.

7.13. Неотримання Абонентом Послуги з причин, незалежних від Провайдеру, в тому числі, внаслідок призупинення дії Регламенту з вини Абонента, не є підставою для повернення здійснених платежів.

7.14. Провайдер забезпечує повернення Абоненту коштів у випадках, передбачених законодавством України в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення Абонента, якщо законодавством не встановлено інший строк.

## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків відповідно до цього Регламенту, а в частині, що не врегульована цим Регламентом, – відповідно до норм діючого законодавства України.

8.2. Відповідальність Провайдеру обмежується точкою підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі Провайдеру. Абонентське обладнання не входить до сфери відповідальності Провайдеру, за винятком гарантійного обслуговування обладнання, придбаного у Провайдеру на підставі окремих договорів.

8.3. Провайдер не контролює і не несе відповідальність за зміст, характер, призначення, достовірність та правомірність інформації, прийнятої чи переданої Абонентом чи третьою особою за своїми мережевими реквізитами через Телекомунікаційну мережу. Провайдер не надає ніяких гарантій, що стосуються будь-яких товарів чи послуг, що замовляються чи отримуються з використанням Послуг, передбачених цим Регламентом.

8.4. У разі неусунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуги, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви Абонентна плата не нараховується за весь період пошкодження (крім випадків пошкоджень з вини Абонента), а Провайдер у разі неусунення пошкодження протягом

п'яти діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви, сплачує Абоненту штраф у розмірі 25 відсотків від добового розміру Абонентної плати за кожну добу перевищення цього терміну, але не більше ніж за три місяці.

8.5. Сплата штрафних санкцій, визначених у п. 8.4 цього Регламенту, здійснюється шляхом проведення перерахунку розміру Абонентної плати за наступний Розрахунковий період (зменшення Абоненту суми до сплати).

8.6. Провайдер не несе відповідальність за неотримання Абонентом Послуги або якості її надання у таких випадках:

8.6.1. Несправності та пошкодження Абонентського відгалуження, невідповідності його технічних характеристик існуючим стандартам та вимогам Провайдера, а також у випадку шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди відповідним державним органом на їх використання;

8.6.2. Несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб в роботу Телекомунікаційної мережі;

8.6.3. Пошкодження не з вини Провайдера Телекомунікаційної мережі;

8.6.4. Пропадання сигналу по лініях, каналах і вузлах зв'язку, що знаходяться поза зоною відповідальності Провайдера;

8.6.5. Виникнення проблем із забезпеченням електроенергії, інших аварійних та непередбачених ситуацій.

8.7. Абонент самостійно відповідає за шкоду, заподіяну в процесі використання Послуги особі або майну громадян, юридичних осіб, держави або моральності населення.

8.8. Провайдер не розглядає скарги щодо обсягу, складу, походження, будь-яких інших параметрів Трафіку Абонента, який Абонент вважає небажаним, якщо скарга надходить в строк після завершення проходження (дії) вищезазначеного Трафіку.

8.9. Провайдер не несе відповідальність за неповну доставку зафіксованого Трафіку до Абонента (адресата), якщо це зумовлено незалежними від Провайдера причинами, зокрема, недостатньою пропускнуною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у Абонента, адресата чи транзитного провайдера, або помилками маршрутизації, допущеними Абонентом, транзитним провайдером.

8.10. Надання аналітичної інформації щодо параметрів Трафіку Абонента, в обсязі та складі більшому, ніж доступні на сервері статистики Провайдера, виконується за попереднім замовленням по окремих угодах.

8.11. Провайдер не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Облікової інформації третіми особами у випадку недбалого зберігання їх Абонентом. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своєї Облікової інформації.

8.12. Всю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Телекомунікаційної мережі несе Абонент. Провайдер не контролює доступний через Інтернет потік інформації і не несе за неї відповідальності. Провайдер не надає жодних гарантій щодо товарів, послуг чи інформації (за винятком власної інформації Провайдера), що поставляються чи надаються за допомогою інформаційних ресурсів Телекомунікаційної мережі.

8.13. Провайдер не несе відповідальності за порушення в роботі Абонентського обладнання, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний одразу повідомити про це Провайдера.

8.14. Провайдер не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (пошкодження труб, електропроводки, телефонних ліній, тощо).

8.15. Сторони звільняються від часткового або повного виконання своїх обов'язків у випадку виникнення обставин непереборної сили, які неможливо передбачити або можна передбачити, але не можна попередити (війна, стихійні лиха), та при настанні обставин юридичного форс-мажору (рішення органів державної влади). Ці обставини носять об'єктивний та абсолютний характер. Дія обставин форс-мажору повинна бути підтверджена компетентним органом, за винятком випадків коли ці обставини загальновідомі або відповідно до цього прийняті нормативно-правові акти органів влади в межах їх компетенції.

8.16. Сторона, для якої стало неможливим виконання обов'язків за цим Регламентом через дію обставин форс-мажору, повинна в триденний строк повідомити іншу Сторону будь-яким доступним способом про початок, а потім про закінчення дії цих обставин.

## 9. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. Всі спірні питання та розбіжності, які виникають між Сторонами з цього Регламенту або в зв'язку з ним, вирішуються шляхом переговорів. У випадку, коли Сторони не дійдуть згоди, справа підлягає розгляду в судовому порядку згідно діючого законодавства України.

## 10. СТРОК ДІЇ РЕГЛАМЕНТУ

10.1. Даний Регламент набуває чинності з 15 травня 2019 року для всіх Абонентів, які на цю дату перебувають у договірних відносинах із Провайдером і отримують Послугу доступу до Інтернет.

10.2. Після набрання чинності даного Регламенту всі інші Договори/Регламенти втрачають чинність.

10.3. Для Абонентів, які замовляють Послугу після 15 травня 2019 року, Регламент набуває чинності з дати подачі Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет.

10.4. Регламент діє до 31 грудня 2019 року. В разі відсутності письмового повідомлення від однієї із сторін в порядку, визначеному п. 10.3 цього Регламенту, дія Регламенту автоматично продовжується на наступний рік.

10.5. Сторони зберігають за собою право припинити договірні відносини за цим Регламентом в односторонньому порядку за умови попередження іншої Сторони не пізніше ніж за 7 (сім) днів до бажаної дати припинення. При цьому Абонент подає Провайдеру письмову заяву, а Провайдер має право повідомити про розірвання договірних відносин письмово або шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці рахунку чи іншим способом.

10.6. Припинення договірних відносин за цим Регламентом не звільняє Абонента від сплати заборгованості, якщо така існує.

10.7. В разі наявності коштів на Особовому рахунку Абонента після припинення договірних відносин за цим Регламентом, Провайдер забезпечує повернення таких коштів Абоненту в порядку, визначеному п. 7.14. Регламенту.

## 11. ПЕРСОНАЛЬНИЙ САЙТ АБОНЕНТА

11.1. Абонент та Провайдер погоджуються, що Провайдер надає Абоненту можливість керувати умовами отримання та використання Послуги шляхом направлення електронного повідомлення Провайдеру за допомогою Персонального сайту Абонента.

11.2. Під електронним повідомленням в цьому випадку розуміється здійснення Абонентом записів на Персональному сайті Абонента, що доступний з використанням Облікової інформації.

11.3. Провайдер приймає внесені під Обліковою інформацією зміни щодо Послуги на Персональному сайті Абонента, як належне волевиявлення Абонента, в тому числі здійснює надання та розрахунок вартості Послуги на підставі таких даних.

11.4. В разі втрати Облікової інформації, виявлення факту використання її третіми особами або загрози такого використання, Абонент має право вимагати її заміни. Для цього Абонент повинен письмово звернутись до Провайдера. Провайдер зобов'язане скасувати реєстрацію такої Облікової інформації, а також зареєструвати нові дані в день звернення Абонента з письмовим повідомленням за умов, що звернення надійшло не пізніше 18-ої години поточного дня. В іншому випадку заява виконується на наступний день. Персональний логін в таких випадках залишається незмінним.

11.5. Зміст Персонального сайту Абонента Провайдер визначає самостійно.

11.6. Операції, що здійснюються за допомогою Персонального сайту Абонента тарифікуються відповідно до Тарифів Провайдера, чинних у Розрахунковому періоді, які розміщені на Офіційному сайті Провайдера.

## 12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Підписанням Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет, Абонент:

12.1.1. Підтверджує, що він ознайомлений та згодний з умовами цього Регламенту та отримує повну та достовірну інформацію стосовно Послуги;

12.1.2. Надає Провайдеру право використовувати свої Персональні дані та дані про отримані ним Телекомунікаційні послуги в рамках чинного законодавства України, в т. ч. на передачу своїх персональних даних розпорядникам баз персональних даних, а саме: ТОВ «СЕРВІС-ТВ» (код ЄДРПОУ 32195080), ТОВ "ЛАНКОМ" (код ЄДРПОУ 32818249) та ФОП Горбунов О.Г. (код 2830604651) виключно з метою забезпечення надання Телекомунікаційних послуг та без зміни мети їх обробки. Ця згода надається на невизначений термін до моменту письмової вмотивованої вимоги про знищення персональних даних, яка буде розцінена Провайдером як підстава для розірвання Регламенту надання доступу до Інтернет;

12.1.3. Надає Провайдеру згоду на відступлення права вимоги щодо заборгованості за надані Послуги чи Додаткові сервіси третім особам у встановленому законодавством порядку;

12.1.4. Вважається повідомленим про обсяг своїх прав відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та надає згоду на включення своїх Персональних даних до бази даних Провайдера;

12.1.5. Надає право Провайдеру безкоштовно використовувати з метою прокладання, технічного обслуговування, експлуатації Телекомунікаційної мережі та надання Послуг належні Абоненту на праві спільної сумісної власності приміщення загального користування, опорні конструкції будинку, дах, сходи, горища, підвали, механічне, електричне, сантехнічне та інше обладнання за межами або всередині Місця надання Послуг, а також споруди, будівлі, які призначені для забезпечення потреб власників квартири, а також власників нежитлових приміщень, які розташовані в житловому будинку.

12.2. Відповідно до частини 3 статті 207 Цивільного кодексу України Сторони домовились використовувати при складанні документів, які будуть складені під час виконання Договору, факсимільне відтворення підписів за допомогою факсиміле.

12.3. З питань надання Послуги Абонент може звернутись до:

12.3.1. Провайдера:

- за телефоном: (0462) 600-500, факс (0462) 941-441;

- за допомогою поштового зв'язку: 14005, м. Чернігів, вул. Котляревського, буд. 25;

- шляхом написання листа на електронну адресу Провайдера: info@osnova.tv.
  - безпосередньо до центрів обслуговування абонентів.
- 12.3.2. Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:
- 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22;
  - тел. (044) 2781182, 2781183.

### **13. РЕКВІЗИТИ ТА СЛУЖБИ ПРОВАЙДЕРА**

- 13.1. Адреса Провайдера: 14000, м. Чернігів, пр-т Миру, буд. 54.
- 13.2. Поштова адреса Провайдера: 14005, м. Чернігів, вул. Котляревського, буд. 25.
- 13.3. Розрахунковий рахунок: 26004010050232 в АБ «Південний», м. Одеса, МФО 328209.
- 13.4. Код 2930610626.
- 13.5. Платник єдиного податку II групи.