

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА)

### ПРО НАДАННЯ телекомунікаційних ПОСЛУГ

редакція від **08.04.2025р**

Україна, м. Краматорськ

**Товариство з обмеженою відповідальністю «Інтернет Схід Груп»**, в особі директора Кучерука Миколи Вікторовича, який діє на підставі Статуту (надалі - Оператор), що є юридичною особою, яка належним чином зареєстрована відповідно до законодавства України, включена до Реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій за номером 548 (відповідно до Рішення НКЕК від 07.09.2023р.), керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу фізичних осіб (надалі – «Абонент»), які звернуться у встановленому цим Договором порядку до Оператора, укласти цей Публічний договір (оферту) про надання телекомунікаційних послуг (надалі – «Договір»), відповідно до Закону України «Про телекомунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Цивільного та Господарського кодексів України, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (надалі – «Правила»), Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, інших умов і правил та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері телекомунікацій, на наступних умовах.

**Терміни**, що використовуються у цьому Договорі мають наступне значення:

**Публічна оферта** – пропозиція Оператора (викладена на Сайті Оператора), адресована невизначеному колу фізичних осіб, укласти договір на визначених умовах.

**Договір** – договір про надання телекомунікаційних послуг, укладений між Оператором та Абонентом на умовах Публічної оферти в момент Акцепту Абонентом її умов.

**Акцепт** – повне та безумовне, беззастережне прийняття Абонентом умов Публічної оферти та Правил. Порядок Акцепту визначений статтею 2 цього Договору.

**Абонент** – споживач телекомунікаційних послуг, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, яким передбачається підключення до Телекомунікаційної мережі Кінцевого обладнання, що перебуває у його власності або користуванні.

**Абонентська плата** - фіксований платіж за з'єднання з мережею Оператора за місяць. За одне з'єднання абонентської мережі з мережею Провайдера незалежно від кількості кінцевого обладнання абонента. За календарний місяць незалежно від дати оплати і незалежно від того, чи є оплачені Інтернет пакети. Нараховується щомісяця до призупинення Оператором надання послуг відповідно до умов договору.

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

**Кінцеве обладнання** — встановлене у Абонента обладнання (маршрутизатор, комп'ютер тощо), необхідне для отримання Послуги та призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг з доступу до Інтернет. Кінцеве

обладнання Абонента повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

**Мережевий ідентифікатор** – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Кінцевому обладнанню Абонента в Телекомунікаційній мережі/Інтернеті.

**Логін** — унікальний алфавітно-цифровий набір символів, що ідентифікує користувача комп'ютерної мережі і разом із паролем використовується операційною системою для надання йому дозволу на з'єднання з комп'ютерною системою та визначення його прав доступу до ресурсів мережі. Логін має бути унікальним в межах даної системи.

**IP – адреса Абонента** – динамічна IP-адреса Абонента, що використовується для передавання даних Абонентом через Телекомунікаційну мережу Оператора. Абонент може замовити у Оператора додаткову послугу “Статична IP-адреса” (за наявності технічної можливості), яка надається відповідно до його Тарифів.

**Сайт Оператора** – офіційна веб-сторінка Оператора в Інтернет, яка знаходиться за адресою <http://www.elite-line.net> та є основним джерелом інформування Абонентів.

**Особистий кабінет** — апаратно-програмний комплекс, вхід на який здійснюється через Сайт Оператора, користуючись яким, Абонент може самостійно змінювати Тарифні плани та параметри Послуги, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг та самостійно замовляти Послуги.

**Тарифний план або Тариф** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг;

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

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

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

**Послуга з доступу до Інтернет** - забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання споживача (абонента) з Інтернетом (забезпечення можливості доступу до інформаційних і комунікаційних ресурсів Інтернет), включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням Телекомунікаційної мережі.

**INTERNET або Інтернет** – всесвітня інформаційна система загального доступу, а саме – сукупність телекомунікаційних мереж та засобів для накопичення, обробки, зберігання та передавання даних, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Заява про приєднання** – документ у письмовому вигляді, який підписується Абонентом одразу після підключення Оператором Кінцевого обладнання Абонента до обладнання Оператора, містить в собі обов'язкові реквізити Абонента, дату та адресу підключення (надання) Послуг та основні технічні характеристики Послуг.

**Розрахунковий період** – період, який дорівнює календарному місяцю з першого по останнє (включно) число місяця, протягом якого Сторони здійснюють виконання цього Договору.

**Пункт закінчення телекомунікаційної мережі** - місце стику (з'єднання) Телекомунікаційної мережі та Кінцевого обладнання.

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

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

## **1.ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

**1.1** Оператор зобов'язується надавати Абоненту на платній основі телекомунікаційні послуги з використанням відповідних стандартів і технологій (надалі – Послуги) відповідно до обраних Абонентом Тарифів або Тарифних планів із числа установлених Оператором (надалі – Тарифи), а Абонент користується і своєчасно оплачує їх вартість відповідно до цього Договору, Тарифів, Умов надання телекомунікаційних послуг Оператора (надалі – Умови), інших умов і правил та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері телекомунікацій. Надання Послуг починається після повної сплати Абонентом оплати за перший Розрахунковий період щодо замовлених Послуг при підключенні до телекомунікаційної мережі Оператора (надалі – мережа) відповідно до діючих на момент підключення Тарифів.

1.1.Послуги за цим Договором надаються цілодобово сім днів на тиждень, якщо інше не визначено домовленістю між Сторонами.

1.2.Вимоги до якості Послуг по даному Договору визначаються як такі, які повинні відповідати звичайним вимогам, які пред'являються до таких Послуг, загальним критеріям якості. Технічні характеристики та параметри, що використовуються для надання Послуг за Договором встановлені в Умовах та Заяві про приєднання.

1.3.Фактичне отримання Абонентом певної Послуги та користування нею означає, що така Послуга була замовлена Абонентом з урахуванням, в т.ч. положень невід'ємних частин Договору.

1.4. Тимчасове припинення чи інше обмеження Оператором в наданні Послуг допускається в порядку, встановленому чинним законодавством України та Договором.

1.5.Послуги надаються Абоненту за адресою, зазначеною у Заяві про приєднання до цього Договору.

## **2.ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ**

2.1. Цей Договір укладається шляхом Акцепту (приєднання) Абонента до цього Договору наступним чином, виконуючи одну або декілька дій:

- шляхом оплати Послуг Оператора;

- шляхом продовження користування Послугами Оператора;

- шляхом акцептування Договору у Особистому кабінеті (що може підтверджуватися натисканням необхідних гіперпосилань) ;

- шляхом надання Оператору заповненої та підписаної Заяви про приєднання до цього Договору, яка після її отримання Оператором стає невід'ємною частиною цього Договору, та підтверджується шляхом оплати Послуг Оператора. Заява про приєднання до Договору заповнюється у письмовій формі і подається Оператору в офісі Оператора у або представнику Оператора під час підключення Кінцевого обладнання Абонента до телекомунікаційної мережі. Ця Заява про приєднання може бути заповнена та направлена Оператору в т.ч. і будь-якими засобами електронного зв'язку.

2.2. Абонент, який вчинив зазначені вище дії та приєднався до цього Договору, цим підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з умовами цього Договору.

### **3.ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

3.1.Умови надання Послуг:

3.1.1.Замовлення Абонентом Послуг в зоні надання Оператором таких Послуг і наявність у Оператора технічної можливості надання Абоненту Послуг.

3.1.2.Укладення Абонентом з Оператором цього Договору.

3.1.3.Використання Абонентом для отримання Послуг налаштованого Кінцевого обладнання та програмного забезпечення.

3.1.4. Замовлення Абонентом Послуг.

3.1.5. Оплата Абонентом Послуг Оператора.

3.1.6. Реєстрація Абонента в мережі із використанням Мережевих ідентифікаторів Абонента.

3.2. Оператор надає Абоненту динамічну IP-адресу, яка є Мережевим ідентифікатором Кінцевого обладнання Абонента в мережі Оператора.

3.3. У разі технічної необхідності Оператор має право змінити протягом 1 (одного) робочого дня Мережеві ідентифікатори Кінцевого обладнання Абонента шляхом надання Абоненту нових Мережевих ідентифікаторів, за умов належного повідомлення Абонента про таку зміну.

3.4.Оператор розпочинає надання Послуг Абоненту після виконання Абонентом умов надання Послуг, підключення Кінцевого обладнання Абонента до обладнання Оператора, надання Мережевих ідентифікаторів Абоненту.

3.5.Оператор надає Абоненту Послуги за часовою схемою: цілодобово, протягом строку дії цього Договору, відповідно до параметрів замовлених Абонентом Послуг.

3.6.Абонент замовляє Послуги у порядку, передбаченому цим Договором.

3.7.Оператор здійснює облік наданих Послуг та здійснених Абонентом оплат за такі Послуги.

3.8.Технічні характеристики Послуг відповідають замовленим Абонентом параметрам Послуг.

3.9.Умови, порядок та строки припинення надання Послуг (окремих їх видів) та відновлення їх надання, зокрема:

3.9.1. Абонент має право одноразово на тимчасове припинення надання Оператором Послуг на строк, вказаний у письмовій заяві Абонента, але не більше ніж на 60 (шістдесят) календарних днів, за 1(один) календарний рік дії Договору (але не менш ніж 15 (п'ятнадцять) календарних днів за одно призупинення) на підставі письмової заяви, наданої Оператору, не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати тимчасового припинення надання Оператором Послуг, або у разі наявності технічної можливості у Оператора. У заяві слід вказати причину та бажаний строк тимчасового припинення надання Послуг. При цьому, абонентська плата за вказаний у заяві період не нараховується.

3.9.2. Абонент має право на тимчасове припинення надання Оператором Послуг на строк, вказаний у письмовій заяві Абонента, більше ніж 60 календарних днів, або 2(два) та більше разів за 1(один) календарний рік дії Договору (але не менш ніж 15 (п'ятнадцять) календарних днів за одне резервування) на підставі письмової заяви, наданої Оператору, не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати тимчасового припинення надання Оператором Послуг, або у разі наявності технічної можливості у Оператора. У заяві слід вказати причину та бажаний строк тимчасового припинення надання Послуг. При цьому, абонентська плата за вказаний у заяві період за резервування лінії нараховується та сплачується на умовах, зазначених на Сайті Оператора.

3.9.3. Оператор має право тимчасово припинити надання Послуг Абоненту у зв'язку з заборгованістю Абонента на суму понад 0,01 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги. Надання Послуг відновлюється Оператором після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення надання Послуг.

3.9.4. Оператор має право припинити, у встановленому законодавством порядку, надання Послуг у разі, якщо протягом 10 днів після відправлення Абоненту повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату.

3.9.5. Оператор має право припинити надання Послуг Абоненту на час запланованого профілактичного обслуговування мережі (профілактичних, ремонтних чи інших робіт) попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення на Сайті Оператора / Особистому кабінеті Абонента відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку проведення таких робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця. Перерва в наданні Послуг понад встановлений строк компенсується Оператором шляхом продовження надання Послуг у наступному Розрахунковому періоді на такий строк.

3.9.6. Оператор має право припинити надання Послуг Абоненту у випадку порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання, в т.ч. й для надання Послуг третім особам, а також виявлення фактів несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж або технічних засобів Оператора.

3.10. Порядок і строки інформування Оператором Абонента:

3.10.1 Оператор інформує Абонента про зміну Переліку Послуг та Тарифів на Послуги шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора / Особистому кабінеті Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення таких змін у дію.

3.10.2. Оператор інформує Абонента про перерви у роботі телекомунікаційних мереж на час запланованого профілактичного обслуговування мережі шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора / Особистому кабінеті Абонента або шляхом направлення відповідного смс Абоненту не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку проведення таких робіт.

3.10.3. Оператор інформує Абонента про аварії на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора / Особистому

кабінеті Абонента протягом 1 (одного) дня з моменту, коли Оператору стало відомо про виникнення аварії на телекомунікаційних мережах або по телефону у разі звернення Абонента.

3.10.4 Оператор інформує Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг відповідно до законодавства, припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства, вимоги щодо підключення та використання Кінцевого обладнання, умови отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо, зону надання Оператором Послуг, іншу інформацію шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора у строки, передбачені законодавством.

3.11. Оператор розглядає заяви та скарги Абонента протягом місяця з моменту звернення Абонента. Відомості про контактні телефони, поштові та електронні адреси, за якими Абонент може звернутися з питань надання Послуг до Оператора, а також до Національної комісії з питань регулювання зв'язку України, Державної інспекції зв'язку, зазначені у цьому Договорі та на Сайті Оператора.

3.12. В приміщенні Абонента монтажні-кабельні роботи по Підключенню кінцевого обладнання проводяться працівниками Оператора у попередньо визначений день.

3.13. Відповідно до умов Договору Оператор забезпечує Абоненту мінімальну швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету на рівні 1 Мбіт/с. У Додатках до Договору, рекламних та інформаційних матеріалах, на веб-сайті Оператора тощо вказується максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету.

## **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

4.1. Оператор має право на:

4.1.1. Тимчасове припинення у встановленому порядку надання Послуг Абоненту у зв'язку з заборгованістю Абонента на суму понад 0,01 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги, або припинити надання Послуг у разі, якщо Абонент не погасив заборгованість у встановлений відповідно до законодавства строк після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати.

4.1.2. Скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту у разі порушення ним цього Договору або законодавства у сфері телекомунікацій.

4.1.3. Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства.

4.1.4. Не підключення та/або відключення підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

4.1.5. Проведення профілактичних, ремонтних чи інших робіт телекомунікаційних мереж та іншого обладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення на Сайті Оператора відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця.

4.1.6. Змінювати та встановлювати Тарифи на оплату Абонентом Послуг, розмістивши повідомлення про це на Сайті Оператора, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження. У випадку непогодження Абонента з новими Тарифами він має право достроково припинити дію Договору, письмово попередивши про це Оператора не пізніше ніж за п'ять днів до введення нових Тарифів. У випадку неотримання Оператором у вказані строки повідомлення про відмову від Договору від Абонента Тарифи

вважаються прийнятими Абонентом. Припинення дії Договору за бажанням Абонента відбувається в обумовлені даним пунктом строки виключно за наявності посилання в повідомленні про підстави припинення Договору, а саме непогодження зі зміною Тарифів, в інших випадках діють умови та строки припинення Договору обумовлені статтею 7 цього Договору. Зміна Тарифів відбувається з 1-го числа місяця, наступного за місяцем розміщення повідомлення на Сайті Оператора.

4.1.7. У випадку виявлення Оператором нетипового навантаження на Телекомунікаційну мережу Оператора (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, понад трафік, передбачений обраним Абонентом Тарифним планом), яке спричинене Абонентом, Оператор має право обмежити обсяг трафіку або надання Послуг до з'ясування обставин такого навантаження.

4.1.8. Тимчасово припинити надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках:

(а) несплати або несвочасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги - тимчасово припинити надання Послуг та/або припинити надання Послуг у разі, якщо протягом 10-ти днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату;

(б) використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Умовами, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;

(в) несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Оператора;

(г) отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента;

(д) проведення Оператором ремонтних чи профілактичних робіт;

(е) встановлення факту розсилання Абонентом спаму.

(є) порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання.

(ж) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення.

4.1.9 У випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з представниками Оператора, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно через Особистий кабінет.

4.1.10. У випадку прострочення Абонентом здійснення оплати згідно цього Договору, починаючи з 1 (першого) місяця йому нараховується щомісячна плата за "оренду порту" (підтримка з'єднання Кінцевого обладнання Абонента з комунікаційним обладнанням Оператора). Вартість послуги "оренда порту" встановлюється Оператором та розміщена на його Веб-сайті.

4.1.11. У випадку прострочення Абонентом здійснення оплати згідно цього Договору протягом 9 (дев'яти) місяців Оператор має право припинити надання Послуг(у тому числі у автоматичному режимі).

4.1.12. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

4.2. Оператор зобов'язаний:

4.2.1. Інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента).

4.2.2. Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством.

4.2.3. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.

4.2.4. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, умов цього Договору, умов надання Послуг з додержанням вимог Правил та інших актів законодавства.

4.2.5. Забезпечувати правильність застосування Тарифів на Послуги та своєчасне інформування Абонента про їх зміну.

4.2.6. Надавати Послуги у строки, передбачені цим Договором та законодавством.

4.2.7. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту.

4.2.8. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв.

4.2.9. Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж, якщо Абонент не користувався цими Послугами.

4.2.10. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій (згідно наказу Адміністрації ДССЗЗІ України від 28.12.2012р. № 803, зареєстрованого в Мінюсті України 21.01.2013р. № 135/22667), Умов з додержанням вимог Правил надання та отримання телекомунікаційних.

4.2.11. Оператор зобов'язаний усувати пошкодження власної Телекомунікаційної мережі протягом доби (24 годин) з моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі.

4.2.12. Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

4.3. Абонент має право на:

4.3.1. Дострокове розірвання цього Договору за умови попередження Оператора не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до такого розірвання.

4.3.2. Несплату абонентської плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Оператором контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента.

4.3.3. Своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.3.4. Отримання від Оператора відомостей про отримані Послуги у порядку, встановленому законодавством.

4.3.5. Обмеження Оператором доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Оператора у встановленому порядку.

4.3.6. Самостійну зміну Тарифного плану надання Послуг (ця функція знаходиться в Особистому кабінеті Абонента на Сайті Оператора) або шляхом повідомлення Оператора не пізніше початку слідуючого розрахункового періоду та оплати вартості обраної послуги відповідно до діючого на момент таких змін Прейскуранту. Оплата Абонентом вартості обраної Послуги згідно з діючим на момент такої зміни Прейскурантом є згодою Абонента є отриманням знову обраного об'єма Послуг (тарифного плану) та підтверджує волю Абонента про внесення змін до Додатку №2 до цього Договору. Зміна Тарифів відбувається з 1-го числа місяця, наступного за місяцем повідомлення Оператора.

4.3.7. Повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, замовлених за цим Договором, у випадках і в порядку, визначених законодавством.

4.3.8. Відшкодування збитків, заподіяних у наслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених цим Договором або законодавством.

4.3.9. Відмову від Послуг у порядку, встановленому цим Договором.

4.3.10. Переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.3.11. Оскарження неправомірних дій Оператора згідно із законодавством.

4.3.12. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

4.4. Абонент зобов'язаний:

4.4.1. Сплачувати замовлені Послуги у розмірах, порядку та в строки, встановлені цим Договором та відповідно до законодавства.

4.4.2. Повідомляти у місячний строк Оператора про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі.

4.4.3. Не допускати підключення Кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності;

4.4.4. Не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

4.4.5. Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

4.4.6. Утримувати у справному стані Кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.

4.4.7. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Оператора про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

4.4.8. Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі, за телефоном, зазначених в статті 9 цього Договору.

4.4.9. Надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення Договору та надання Послуг.

4.4.10. Забезпечити уповноваженим представникам Оператора вільний доступ до телекомунікаційної мережі та абонентському відгалуженню з метою їх обстеження, ремонту та технічного обслуговування після надання представниками Оператора відповідного посвідчення.

4.4.11. Не здійснювати модернізацію та/або програмування Кінцевого обладнання, яке може вплинути на тарифікацію Послуг в мережі Оператора або на функціонування мережевого обладнання Оператора.

4.4.12. Самостійно вживати всіх необхідних заходів щодо безпеки інформації, яка передається через Інтернет.

4.4.13. Не здійснювати дій, які прямо не заборонені умовами цього Договору, але можуть бути кваліфіковані як втручання в мережу Оператора.

4.4.14. Своєчасно оновлювати антивірусні програми з метою захисту власного комп'ютера.

4.4.15. Не використовувати мережеві ідентифікатори третіх осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори, не замовляти та не пропонувати розсилання спаму, не розсилати спам, не здійснювати та не сприяти здійсненню будь-яких дій, які заважають роботі інших абонентів та Послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.

4.5. Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

## **5. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

5.1. Надання Послуг здійснюється на умовах 100% передоплати за Розрахунковий період, яка здійснюється не менш ніж за 5 (п'ять) робочих днів до початку відповідного Розрахункового періоду в національній валюті згідно Тарифів Оператора затверджених згідно із законодавством.

5.2. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом Розрахункового періоду вони переносяться на наступний Розрахунковий період.

5.3. Оператор безоплатно виставляє Абоненту рахунок для здійснення одноразових платежів, передбачених домовленістю Сторін, згідно встановлених відповідно до законодавства Тарифів.

5.4. Вартість зміни Тарифу оплачується в розмірі встановленому Оператором згідно Тарифів, які розміщені на Сайті Оператора.

5.5. Авансові платежі, що надійшли від Абонента, витрачаються на покриття щомісячних витрат згідно обраного Абонентом Тарифного плану.

5.6. Сторони дійшли згоди, що Абонент здійснює оплату Послуг згідно Тарифу, обраного з переліку який встановлений Оператором та розміщений на Сайті Оператора.

5.7. Оплата здійснюється перерахуванням коштів на поточний рахунок Оператора на підставі реквізитів цього Договору та/або з використанням Абонентом форми рахунку, що міститься на Сайті Оператора чи будь-яким іншим доступним способом відповідно до законодавства та при наявності у Оператора такої можливості. Всі платежі в рамках цього Договору здійснюються Абонентом з обов'язковим посиланням на номер Заяви про приєднання і зазначенням прізвища, ім'я, по-батькові Абонента та номеру особового рахунку Абонента наданого Оператором, що необхідно для повної ідентифікації Абонента.

5.8. Зменшення Абонентом оплати не здійснюється для випадків, що передбачені п. 4.1.5, а також для випадків короткочасних перерв тривалістю менше доби. Тимчасове припинення надання Послуг не звільняє Абонента від обов'язку їх оплати відповідно до Договору та діючих на момент оплати Тарифів та Умов.

5.9. У випадку прострочення Абонентом здійснення оплат згідно цього Договору Оператор має право призупинити надання послуг Абоненту до повної сплати виставлених рахунків, письмово (факсом, електронною поштою, SMS, інформування в особистому кабінеті) сповістивши Абонента за 5 (п'ять) днів до запланованого призупинення надання послуг.

5.10. Після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг, надання яких тимчасово припинено, Оператор протягом двох робочих днів після погашення заборгованості відновлює надання Послуг, висунувши, за наявності технічної необхідності, вимогу, що стосується повторного підключення.

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

5.12. Облік обсягу спожитих послуг (трафіка) здійснюється за допомогою засобів Оператора. Укладаючи цей Договір, Абонент визнає, що він згоден визнавати як цілком вірні дані Оператора щодо обсягу спожитих послуг. Сторони домовились, що застосування Абонентом власних засобів обліку обсягів отриманих Послуг не відбуватиметься.

5.13. Протягом строку позовної давності після припинення дії Договору, або відмови від передплаченої Послуги за Договором, Оператор, за письмовою вимогою Абонента, повинен повернути невикористані кошти попередньо сплачені Абонентом. У випадку наявності заборгованості Абонента перед Оператором поверненню підлягає залишок вказаних коштів після погашення заборгованості та інших грошових зобов'язань, що можуть бути передбачені домовленостями Сторін. Оператор повинен повернути вказані кошти у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання письмового звернення Абонента.

5.14. За час, протягом якого Послуги не надавались з вини Абонента, плата за надання Послуг нараховується в повному обсязі.

5.15. Порядок повернення Абоненту коштів у разі ненадання Послуг, у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, надання Послуг неналежної якості або надання Послуг, які Абонент не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством регулюються цим Договором та Правилами надання і отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року № 295 (або іншим нормативним актом, прийнятим після укладення цього Договору на заміну згаданих Правил).

## **6.ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. За невиконання (неналежне виконання) зобов'язань, встановлених цим Договором, Сторони несуть відповідальність відповідно до законодавства України, зокрема пунктів 37 та 40 Правил, та вимог, встановлених домовленостями Сторін.

6.2. Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налагоджування необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні несе Абонент.

6.3. Оператор відповідає за збитки, яких зазнає Абонент у результаті неналежного виконання Оператором обов'язків за Договором у розмірі, що не перевищує однієї щомісячної абонентської плати, якщо документально доведені прямі винні дії або бездіяльність самого Оператора

6.4. Оператор не несе відповідальність перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:

- використання Абонентом Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Оператора, або порушення вимог інструкцій виробника з використання Кінцевого обладнання;
- несанкціонованого втручання у роботу мереж, пошкодження абонентської проводки, лінії або Кінцевого обладнання, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд;
- аварійного відключення телекомунікаційного обладнання Оператора від мережі електроживлення, яка знаходиться у зоні відповідальності третьої сторони (Обленерго, ЖЕК, ОСББ тощо) через аварію, віялові відключення електроенергії тощо.
- настання форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), передбачених п.2 ст.14-1 ЗУ «Про торгово-промислові палати в Україні»;
- вини Абонента встановленої Договором та законодавством.

6.5. У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Абонента, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом. Факт пошкодження мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний із яких підписується уповноваженими представниками Сторін. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Оператора.

6.6. Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено дією обставин непереборної сили, про які Сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороти, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення юридично засвідчені. Протягом цього часу сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.

6.7. Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням.

6.8. У разі, якщо на час звернення до суду будь-якою із Сторін, нижченаведене не буде суперечити законодавству, то буде застосовуватися договірна підсудність, а саме: у випадку недосягнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням Оператора.

## **7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ**

7.1. Цей Договір є договором приєднання та публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на Сайті Оператора.

7.2. Строк дії цього Договору починається з моменту укладення (дати Акцепту Абонентом) цього Договору та діє протягом 365 календарних днів.

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

7.4. Оператор може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на Сайті Оператора за 10 (десять) календарних днів до введення в дію таких змін.

7.5. Якщо Абонент не згоден з внесеними Оператором змінами в цей Договір, Абонент повинен припинити отримання Послуг, письмово попередивши про це Оператора. Якщо Абонент по закінченню 10 (десяти) денного строку з моменту оприлюднення на Сайті Оператора інформації про внесення змін до цього Договору продовжує користуватись Послугами, це означає, що Абонент згоден із внесеними змінами в цей Договір.

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

7.7. Оператор може в односторонньому порядку розірвати цей Договір, письмово повідомивши Абонента за 20 (двадцять) календарних днів до дати розірвання цього Договору за адресою, зазначеною Абонентом при укладенні цього Договору.

7.8. Оператор може в односторонньому порядку розірвати цей договір у разі не сплати послуг Абонентом протягом 1(одного) місяця.

7.9. У випадку розірвання цього Договору Абоненту повертається у порядку, передбаченому цим Договором та Правилами, залишок невикористаних коштів, крім випадків зазначених у цьому Договорі.

7.10. У разі порушення Абонентом умов цього Договору та/або законодавства України, Оператор може без попередження в односторонньому порядку розірвати цей Договір.

7.11. Цей Договір достроково припиняє дію у разі анулювання, недійсності, закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій(у разі її наявності у Оператора), про що Оператор не менш ніж за три місяці до припинення дії Договору повідомляє Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Оператора.

## **8.ОСОБЛИВІ УМОВИ**

8.1. Сторони зобов'язуються забезпечити актуальність і конфіденційність всієї інформації за цим Договором, включаючи атрибути авторизованого доступу, банківські реквізити, адреси Сторін і інші дані, крім випадків передбачених чинним законодавством України.

8.2. Укладенням цього Договору Абонент засвідчує, що він ознайомлений з умовами цього Договору та нормами законодавства у сфері телекомунікацій, зокрема: Закон України «Про телекомунікації», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», які розміщені на сайті Оператора.

8.3. Визнання недійсним окремих положень цього Договору не тягне за собою недійсність всього Договору. У такому випадку Договір продовжує діяти без урахування недійсних положень, а Сторони вносять необхідні зміни до умов цього Договору.

8.4. Укладенням цього Договору Абонент відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» надає згоду Оператору на обробку його персональних даних з метою забезпечення реалізації цивільних, господарських, податкових та інших відносин у сфері здійснення господарської діяльності з надання телекомунікаційних та інших послуг, які регулюються Цивільним кодексом України, Господарським

кодексом України, Податковим кодексом України, Законом України «Про телекомунікації», Законом України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та іншим законодавством України, Статутом Оператора.

8.5.У всьому іншому, не врегульованому в цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України.

## **9. РЕКВІЗИТИ Оператора**

ТОВ «Інтернет Схід Груп»

Місцезнаходження, адреса для листування :

84333, Донецька обл., Краматорський р-н, місто Краматорськ, вул.Ольги Княгині, будинок 9, офіс 8

Код за ЄДРПОУ: 37944317

Банківські реквізити:

АТ КБ "ПриватБанк"

IBAN № UA523052990000026000013900435

Податковий статус: платник єдиного податку 3 групи за ставкою 5%

Адреса Сайту Оператора: <http://www.elite-line.net>

тел. (099) 50 316 50,(097) 50 316 50, (093) 50 316 50

(тарифікація згідно з умовами тарифного плану),

Оператора включено до Реєстру операторів телекомунікацій за номером 548 (відповідно до Рішення НКЕК від 07.09.2023р.)