

**Публічний договір вступає
в дію протягом семи днів з моменту
опублікування на сайті оператора, а саме
з 15 жовтня 2016 р.**

**Публічний договір
про надання телекомунікаційних послуг ППФ «Фенікс ВТ»
м. Чернівці**

Цей Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг регламентує порядок надання телекомунікаційних послуг Приватним підприємством фірма «Фенікс ВТ». Цей договір є Публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу.

Терміни, що використовуються в цьому Публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, мають значення, наведені нижче. Інші терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, мають значення, передбачені в чинному законодавстві України.

У цьому Публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг терміни вживаються у такому значенні:

Оператор — Приватне підприємство фірма «Фенікс ВТ», яке володіє власною Мережею «Опенсвіт» та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій. Перелік отриманих ліцензій оприлюднений на сайті Оператора. Оператор включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій на підставі рішення НКРЗ від 11.07.2007 року № 824.

Абонент — фізична особа, що уклала з Оператором Договір.

Договір — цей публічний договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Оператором шляхом прийняття Абонентом пропозиції Оператора укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.

Послуги — телекомунікаційні послуги, що надаються Оператором Абоненту згідно обраного Абонентом Тарифного плану.

Додаткові послуги — послуги Оператора, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

Абонентська лінія (остання миля) — кабель, що проведено від розподільного вузла Оператора до кінцевого обладнання Абонента.

Абонентський рахунок — електронний еквівалент депозиту, призначеного виключно для оплати Послуг Оператора. Доступ до свого Абонентського рахунку Абонент здійснює за допомогою ідентифікаторів доступу (Логін та Пароль).

Абонплата (Абонентська плата) — щомісячний обов'язковий платіж, який згідно обраного Абонентом Тарифного плану, автоматично знімається з Абонентського рахунку.

Мережа «Опенсвіт» (Мережа) — сукупність ліній і споруд зв'язку Оператора, що забезпечують надання Абонентам Послуг.

Тарифний план — встановлена Оператором Абонплата, згідно з якою визначається вартість обраної Послуги та її певні технічні параметри (швидкість передачі, об'єм даних, часові проміжки).

Технічна підтримка — заходи, що проводяться Оператором після звернення Абонента щодо вирішення питань непрацездатності Послуги або усунення погіршення їх якості. До служби підтримки Абонент може звертатися цілодобово (див. реквізити).

Якість послуги — сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність, тощо), що визначає її здатність задовольнити потреби Абонента і характеризується встановленими показниками.

Сайт Оператора (Сайт) — сайт Оператора в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: www.opensvit.ua.

Планові роботи — планові профілактичні (регламентні) роботи, виконання яких може призвести до тимчасового планового припинення надання Послуг та/або погіршення якості Послуг на час проведення Планових робіт.

Аванс — фіксований платіж, розмір якого передбачений умовами Тарифних планів, що вноситься Абонентом на відкритий для нього у системі Оператора особовий рахунок, та який використовується Оператором для вирахування оплати за отримані Абонентом Послуги.

Ідентифікаційні (реєстраційні) дані Абонента — сукупність конфіденційної інформації, яка ідентифікує Абонента в телекомунікаційній мережі та містить унікальні позначення логін та пароль Абонента, які ним використовуються в процесі надання та отримання Послуг Оператора. IP-адреса — це ідентифікатор (унікальний числовий номер) мережевого рівня, що використовується для адресації комп'ютерів, пристроїв Абонента у телекомунікаційних мережах доступу Оператора,

1. Загальні положення

1.1. Цей Договір розроблений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації», Закону України «Про телебачення і радіомовлення», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 р. №295 (надалі Правила), Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 р., Цивільного кодексу України, інших актів законодавства.

1.2. Цей Договір регулює відносини з приводу надання Оператором Абонентам Послуг та Додаткових послуг.

1.3. Договір вважається погодженим та укладеним Абонентом шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених Оператором

умовах, є підписання Абонентом Протоколу замовлених послуг та обладнання та/або оплата Абонентом замовлених Послуг. Публічний договір надається в паперовому вигляді лише на вимогу Абонент.

1.4. Укладаючи Договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Договору, Тарифних планів та всіх додатків, що є невід'ємною складовою частиною Договору.

1.5. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.

1.6. Умови договору встановлюються та змінюються Оператором в односторонньому порядку. Зміни та доповнення до Публічного договору, його нова редакція затверджуються наказом Оператора та набирають чинності через сім календарних днів після оприлюднення на офіційному веб-сайті Оператора. При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих умов Публічного договору, цін, тарифів, умов обслуговування, оприлюднених відповідно до законодавства та цього Публічного договору. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір, протягом 7 (семи) календарних днів з моменту оприлюднення таких змін. Нерозірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.

1.7. Оператор гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Оператора поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

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

1.9. Обов'язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.

1.10. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів. Значення показників якості послуг Оператора, які підлягають обов'язковому оприлюдненню за рішенням НКРЗІ, та значення показників якості та/чи інші технічні параметри надання послуг, які не можуть бути гіршими від встановлених відповідними нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій, наведено на Сайті Оператора.

1.11. Оператор надає Абоненту телекомунікаційні послуги (надалі - Послуги), а Абонент зобов'язується своєчасно та у повному обсязі здійснювати належні за даним Договором платежі. Перелік, обсяги та кількість замовлених послуг, надання яких є предметом цього договору, значення показників якості та/чи інші технічні параметри надання послуг визначені Сторонами у Протоколі замовлених послуг та обладнання.

1.12. Всі технічні засоби та матеріали, в тому числі Абонентська лінія, які були використані Оператором при підключенні Абонента до Мережі «Опенсвіт», залишаються у власності Оператора. В разі розірвання Договору, такі матеріали та додаткове телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалось Оператором у тимчасове користування Абоненту), повинні бути повернуті Абонентом в робочому стані протягом трьох днів з моменту розірвання договору. В разі, якщо телекомунікаційне обладнання, яке надавалось Оператором у тимчасове користування Абоненту, не повернуто у строк, встановлений даним пунктом договору, Оператор набуває право вимагати від Абонента відшкодування вартості вказаного обладнання, за цінами на момент відшкодування.

2. Права та обов'язки Сторін

2.1. Оператор зобов'язується:

2.1.1. Почати надання Абоненту Послуг з дня підключення кінцевого обладнання (комп'ютер, роутер, тощо) Абонента до Мережі «Опенсвіт».

2.1.2. Підключити кінцеве обладнання (комп'ютер, роутер, тощо) Абонента до Мережі «Опенсвіт» після внесення Абонентом установчої плати та авансової плати згідно обраного Тарифного плану. Перший авансовий платіж повинен бути не меншим однієї місячної Абонплати згідно обраного Абонентом Тарифного плану.

2.1.3. Цілодобово надавати Послуги Абоненту при позитивному балансі на його Абонентському рахунку, забезпечуючи правильність застосування обраного Абонентом Тарифного плану.

2.1.4. У разі отримання від Абонента повідомлення про неотримання або неякісне отримання Послуг, усунути несправності та перерви в наданні Послуг в порядку та на умовах, передбачених нормативними документами в сфері телекомунікацій. При цьому максимальний термін усунення несправності — 5 діб з моменту подання Абонентом заявки про несправність.

2.1.5. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, цього договору, обраного Тарифного плану.

2.1.6. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

2.1.7. На вимогу Абонента надавати інформацію про ліцензії Оператора на право обслуговування Мережі Оператора, режим роботи підприємства Оператора, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Оператором), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

2.1.8. Забезпечувати схоронність відомостей щодо Абонента, отриманих при укладенні та виконанні Договору, крім випадків, передбачених законодавством.

2.1.9. Усувати пошкодження зв'язку, які виникли на мережі Оператора в строки, передбачені нормативними документами у сфері телекомунікацій.

2.1.10.

2.1.11. Вести достовірний облік обсягу та вартості телекомунікаційних послуг, що надаються Абоненту.

2.1.12. Інформувати Абонентів на їх запит про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до мережі «Опенсвіт».

2.1.13. Попереджати Абонента шляхом внесення відповідної інформації на Сайт, про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення наданих послуг, відключення кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених Правилами та цим договором.

2.1.14. Забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасного інформування Абонента про їх зміну.

2.1.15. Направляти за викликом Абонента для підключення та/або усунення несправностей, своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та пред'являти його Абоненту.

2.2. Оператор має право:

2.2.1. Вносити зміни до Договору шляхом публікації змін на Сайті Оператора і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі.

2.2.2. Скоротити перелік, тимчасово припинити або припинити надання послуг відповідно до ЗУ «Про телекомунікації», Правил та цього Договору. Припинити діяльність з надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства.

2.2.3. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги.

2.2.4. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цим Договором. У разі якщо Оператор не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані Послуги. Припинення або обмеження надання Послуг може бути здійснене Оператором без будь-якого додаткового повідомлення Абонента у наступних випадках:

2.2.4.1. у випадку передачі Абонентом без письмового погодження з Оператором прав та обов'язків за цим Договором третій особі;

2.2.4.2. у випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

2.2.4.3. у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п. 2.3. Договору;

2.2.4.4. в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України;

2.2.4.5. у випадку відсутності у Оператора технічної можливості надавати Послуги Абоненту.

2.2.5. Проводити Планові роботи на телекомунікаційній мережі Оператора. Загальний час проведення профілактичних робіт не має перевищувати 48 годин на квартал. Попередження про проведення профілактичних робіт розміщується на сайті Оператора за 24 години до початку проведення робіт. Період проведення профілактичних робіт не вважається простоем та оплачується Абонентом.

2.2.6. Відмовити Абоненту у збільшенні обсягу Послуг за Договором за наявності в Абонента заборгованості перед Оператором.

2.2.7. Залучати третіх осіб до виконання дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Оператора з Абонентом.

2.2.8. У безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Абонентський рахунок Абонента грошові кошти.

2.2.9. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Оператором, додаткові умови підключення та користування Послугами тощо.

2.2.10. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг Оператора. Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Оператору при укладенні та виконанні Договору.

2.2.11. Змінювати мережні ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента з технічних причин, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за 7 днів через сайт www.opensvit.ua або іншим способом.

2.2.12. У випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після направлення Оператором відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;

Відмовити Абоненту у підключенні до Мережі його кінцевого обладнання у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

2.2.13. Відкласти підключення Абонента в разі несприятливих погодних умов (значні опади, морози від -10°C, шквальний вітер).

2.2.14. Оператор має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

2.3. Абонент зобов'язується:

2.3.1. Своєчасно та у повному обсязі здійснювати оплату Послуг та/або Додаткових послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані.

2.3.2. У випадку виникнення несправностей, перерв в наданні Послуг, негайно повідомляти про це представників технічної підтримки Оператора.

2.3.3. Ідентифікаційні дані параметрів користування послугами Оператора є інформацією з обмеженим доступом і Абонент несе відповідальність та ризики за умисне чи з необережності розголошення третім особам такої інформації.

2.3.4. У випадку використання Абонентом власного телекомунікаційного обладнання, яке не має сертифікату відповідності, Абонент несе всі можливі ризики, пов'язані з його використанням.

2.3.5. Систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Оператора на Сайті Оператора. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Оператора на Сайті.

2.3.6. Не допускати підключення незареєстрованих абонентських пристроїв, обладнання, що не має сертифікату відповідності.

2.3.7. Не допускати використання послуг Оператора, обладнання та пристроїв, що забезпечують отримання Послуг, для вчинення протиправних дій, що порушують чинне законодавство України, права інтелектуальної власності, суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, в тому числі для розповсюдження забороненої інформації та/або інформації, яка порушує право інтелектуальної власності, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Оператора іншими абонентами. Вживати всіх необхідних заходів щодо безпеки особистої інформації, яка передається через Мережу «Опенсвіт». Абонент

зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого устаткування, що будь-яким чином може вплинути на тарифікацію телекомунікаційних послуг у телекомунікаційній мережі Оператора чи нормальне функціонування мережевого устаткування Оператора, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку.

2.3.8. Не допускати використання Послуг Оператора для надання телекомунікаційних послуг третім особам на платній чи безоплатній основі. Абонент є кінцевим користувачем та має право використовувати послуги Оператора винятково для особистих (некомерційних) цілей.

2.3.9. Виконувати положення Договору та чинних Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг,.

2.3.10. Не порушувати встановлений порядок маршрутизації трафіку, не фальсифікувати власні ідентифікатори доступу та не використовувати чужих ідентифікаторів доступу.

2.3.11. Утримувати у справному стані кінцеве обладнання та Абонентську лінію в межах приватного будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки. Використовувати виключно сертифіковане кінцеве обладнання.

2.3.12. Письмово повідомляти Оператора протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту виникнення будь-яких змін своїх обов'язкових реквізитів з наданням нових даних, повідомляти про втрату чи викрадення кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з отриманням Послуг.

2.3.13. Забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. До такої інформації, належать, зокрема, унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до Послуг. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані із цим збитки, завдані йому самому, Оператору, іншим особам.

2.3.14. Зберігати документи, пов'язані з оплатою Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.

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

2.3.16. Надати відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних» згоди на обробку персональних даних, необхідних для укладення договору та надання телекомунікаційних послуг.

2.4. Абонент має право:

2.4.1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію щодо наданих Послуг у порядку, встановленому законодавством. Вибирати тарифні плани, які встановлюються Оператором та отримати інформацію про зміну тарифів на надання Послуги.

2.4.2. Замовляти у Оператора будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний в умовах Тарифних планів.

2.4.3. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Оператором, відповідно до умов Тарифних планів.

2.4.4. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

2.4.5. Письмово повідомляти Оператора про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

2.4.6. Відмовитися від подальшого користування Послугами Оператора та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором та/або умовами Тарифних планів.

2.4.7. Абонент має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

2.4.8. Після зміни Оператором Тарифних планів відмовитися від подальшого використання Послуги, попередивши про це Оператора до вступу нових Тарифних планів в дію.

2.4.9. На обмеження Оператором доступу до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Оператора в установленому законодавством порядку.

2.4.10. Звертатись із скаргами та заявами до Оператора. В разі неотримання відповіді Оператора, Абонент має право звертатись за роз'ясненнями в НКРЗІ України та ДІЗ. Контактні дані зазначених організації вказано на офіційному сайті: www.nkrzi.gov.ua.

2.4.11. На несплату Абонентської плати за весь час пошкодження (аварії) лінії зв'язку, що виникли не з вини Абонента, та що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Оператором граничних строків усунення пошкодження з дати реєстрації Оператором відповідної заяви Абонента (усної чи письмової).

2.4.12. На повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови від передплатених Послуг, замовлених за Договором, окрім випадків, коли Тарифним планом прямо передбачено неможливість повернення невикористаної частини коштів.

2.4.13. Відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених договором або законодавством.

2.5. Абоненту забороняється:

2.5.1. Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.

2.5.2. Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.

2.5.3. Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів телекомунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.

2.5.4. Встановлювати обладнання та використовувати Послуги в цілях, відмінних від особистих, домашніх, та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності.

2.5.5. Здійснювати несанкціонований доступу до Послуг.

2.5.6. Використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України.

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

2.6. Сторони мають інші права та виконують інші обов'язки, передбачені чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про телекомунікації», Законом України «Про телебачення і радіомовлення», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.

3. Тарифні плани та порядок розрахунків

3.1. Абонент повинен здійснювати авансовий розрахунок за надані Послуги, згідно обраного Тарифного плану. Платежі здійснюються на розрахункові реквізити ППФ «Фенікс ВТ», що наведені в Договорі. Абонент може поповнювати свій Абонентський рахунок також в будь-який інший спосіб, який запропоновано на сайті Оператора www.opensvit.ua (наприклад, картками поповнення або за допомогою платіжного терміналу).

3.2. В призначенні платежу Абонент повинен обов'язково вказувати Логін.

3.3. Абонент має право на повернення Оператором невикористаної частини коштів, у разі припинення дії Договору, а також у разі ненадання замовлених Послуг, у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, які він не отримав, за надання Послуг неналежної якості або надання Послуг, які Абонент не замовляв, у випадках, визначених законодавством.

3.4. Оператор має право формувати акції, які можуть передбачати інші умови оплати Послуг та строк дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг. В таких випадках оплата здійснюється відповідно до умов акції, що проводиться Оператором та є обраною Абонентом.

3.5. Абонент вносить Аванс, в розмірі не меншому, ніж передбачений Тарифним планом, на свій Абонентський рахунок в порядку передоплати за поточний календарний місяць до початку такого місяця. Оператор протягом кожного календарного місяця надання Послуг вираховує з суми Авансу суму щомісячних фіксованих платежів. На початку кожного місяця Абонент зобов'язаний відновити розмір Авансу на своєму особовому рахунку до встановленого розміру Авансу.

3.7. Всі платежі Абонента обліковуються на Абонентському рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Оператора. Датою оплати Абонентом Послуг за Договором вважається дата надходження грошових коштів від Абонента на поточний рахунок Оператора.

3.8. Всі платежі за цим Договором здійснюються в національній валюті України.

3.9. У випадку відмови Абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має право на повернення йому сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного балансу Абонентського рахунку на дату припинення надання Абоненту Послуг за Договором, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів, акцій або Додатками до Договору. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента, направленим або поданим особисто Оператору не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати повернення сплачених Абонентом грошових коштів. Повернення грошових коштів здійснюється за місцезнаходженням Оператора (адреса наведена на Сайті Оператора) після спливу зазначеного вище строку особисто Абоненту, за умови пред'явлення ним свого паспорта, або належним чином уповноваженому представнику Абонента, за умови пред'явлення ним нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів.

3.10. Якщо на момент припинення надання Послуг за Договором або припинення Договору, незалежно від причини припинення, баланс Абонентського рахунку Абонента має від'ємне значення, то Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту припинення погасити свою заборгованість за Договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Оператор має право звернутись до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

3.11. Тривалість розрахункового періоду надання послуг становить один місяць, в разі якщо умовами Тарифного плану, акції не передбачено інше.

4. Відповідальність сторін

4.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену Договором та чинним законодавством України і, зокрема Законом України «Про телекомунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.6

4.2. За прострочення оплати вартості Послуг, Абонент сплачує Оператору пеню в розмірі облікової ставки НБУ, що діяла в період, за який нараховується пеня, від розміру простроченого платежу за кожний календарний день прострочення виконання зобов'язання.

4.3. Оператор не відповідає за зміст інформації, яку отримує і передає Абонент через Мережу. Для запобігання програмам-вірусам Абонент самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики в мережі Інтернет.

4.4. Оператор не несе відповідальності перед Абонентом за затримки або перебої в наданні Послуги, які виникають з причин, які знаходяться поза сферою контролю Оператора, наприклад: пошкодження частин Мережі Інтернет, які не обслуговуються Оператором, недоступність серверів, що знаходяться не під адмініструванням Оператора, і таке інше.

4.5. Оператор не несе відповідальності:

4.5.1. за прямі або непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;

4.5.2. за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Оператору, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором для надання Послуг за Договором;

4.5.3. за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Оператор не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;

4.5.4. за відсутність обліку платежу Абонента на його Абонентському рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Оператора;

4.5.5. за забезпечення безпеки Абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг;

4.5.6. за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Оператора;

4.5.7. за зміст інформації, що передається його телекомунікаційними мережами;

4.5.8. за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.

4.6. Оператор не відповідає перед третіми сторонами за збитки, які вони понесли внаслідок дій Абонента. Абонент самостійно відповідає за нанесену своїми діями шкоду та/або за порушення Законодавства.

4.7. Абонент несе повну відповідальність за зберігання будь-якого кінцевого обладнання, що надавалось Оператором, згідно протоколу замовлених послуг та обладнання, у користування Абоненту при підключенні до Послуги. В разі розірвання Договору, Абонент зобов'язується протягом 3 (трьох) днів повернути Оператору вищезазначене обладнання у справному стані.

4.8. Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані кінцевого обладнання та Абонентської лінії в межах приватного будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки. Оператор несе відповідальність за утримання у справному стані Абонентської лінії за межами приміщення Абонента.

4.9. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонплата стягується Оператором з Абонента в повному розмірі.

4.10. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за даним Договором, якщо це невиконання стало наслідком дії обставин форс-мажору, що виникли після укладання даного Договору, які Сторони не могли передбачити та/або виникненню яких Сторони не могли запобігти.

4.11. За наявності у Абонента претензій до Оператора з приводу порядку надання у звітному місяці Послуг або якості наданих у звітному місяці Послуг (зокрема претензій з приводу порушення Оператором строків усунення несправностей та перерв або інших претензій щодо якості наданих у звітному місяці Послуг), такі претензії мають бути повідомлені Абонентом Оператору письмово протягом такого звітного місяця. Якщо протягом звітного місяця та перших 10 (десяти) календарних днів місяця, наступного за звітним, Оператор не отримав від Абонента вказані претензії у письмовій формі, вважається, що у Абонента повністю відсутні претензії щодо порядку надання Оператором у звітному місяці Послуг та якості наданих Оператором у звітному місяці Послуг у зв'язку із належним наданням Послуг (у відповідності із умовами Договору та чинного законодавства України).

4.12. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що Оператор не несе відповідальність за якість надання Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі Оператора і знаходяться поза контролем Оператора (природні та погодні умови, інші завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час) та можуть негативно впливати на наявність та потужність сигналів, що передаються обладнанням Оператора.

5. Строк дії та порядок припинення дії Договору

5.1. Публічний договір вважається укладеним з Абонентом з моменту підписання Сторонами Протоколу замовлених послуг та обладнання та діє до дати припинення цього Публічного договору за ініціативою Абонента або Оператора на умовах, передбачених даним Публічним договором, або за згодою сторін.

5.2. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договору та/або чинним законодавством України.

5.3. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:

5.3.1. Незгоди зі зміною Оператором Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 (семи) календарних днів з моменту оприлюднення таких змін;

5.3.2. Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Оператора. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Оператора письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору.

5.3.3. Якщо Абонент попередньо оплатив Оператору Послуги і при цьому надав Оператору письмову відмову від отримання таких попередньо оплачених ним Послуг та/або розірвав Договір, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума первинного платежу та разових платежів, в жодному разі не повертається Абоненту.

5.4. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Оператора у будь-якому з наступних випадків:

5.4.1. У разі якщо Абонент протягом 3 місяців з моменту тимчасового призупинення чи припинення надання Послуг не поповнив свій Абонентський рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а кінцеве обладнання Абонента з цієї дати може бути відключене. У разі наявності на рахунку Абонента залишку коштів, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента, якщо інше не встановлено умовами Тарифних планів, акцій.

5.4.2. У разі якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими. У такому випадку Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку.

5.4.3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.2.5 цього Договору. При цьому Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за один календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Оператор може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.

5.4.4. При припиненні діяльності Оператора з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Оператор попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 3 місяці до дати припинення.

5.4.5. В разі закінчення терміну дії, анулювання, недійсності ліцензії Оператора на вид Послуг за цим Договором, що згідно Законів України підлягає ліцензуванню, Договір вважається розірваним, про що повідомляється на офіційному веб-сайті Оператора www.opensvit.ua.

5.4.6. З інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України.

5.5. Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.5.4 цього Договору, Оператор повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Оператора, у Абонентській кабінеті Абонента тощо.

5.6. При розірванні даного Договору Оператором за невиконання або неналежне виконання Абонентом своїх обов'язків, Оператор має право відмовити Абоненту в укладанні нового Договору.

5.7. Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж Абонентської лінії.

6. Скорочення переліку послуг та тимчасове припинення надання послуг

6.1. Скорочення переліку послуг, тимчасове припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених Абонентом, здійснюються за зверненням Абонента чи ініціативою Оператора.

6.2. Оператор здійснює тимчасове припинення надання послуг за заявою Абонента на строк, зазначений у заяві, але не більш як один рік. При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою споживача.

6.3. Оператор, провайдер може тимчасово припинити надання послуг з власної ініціативи в разі:

1) наявності заборгованості або закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до договору;
2) виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливорює надання послуг;

3) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

4) виявлення несанкціонованого втручання споживача в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж оператора або технічних засобів телекомунікацій провайдера;

5) встановлення факту розсилання Абонентом спаму на строк до одного місяця.

6) у разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.2.5 цього Договору.

Тимчасове припинення надання послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, або на строк прямо передбачений цим договором або законодавством.

Після погашення споживачем заборгованості з оплати послуг, надання яких тимчасово припинено, оператор протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.

Для прискорення відновлення надання послуг абонент може особисто повідомити службі розрахунків про проведenu оплату, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

6.4. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено договором.

У разі тимчасового припинення надання послуг у випадках, передбачених підпунктом 4 пункту 6.3., абонентна плата не нараховується.

7. Форс-мажорні обставини

7.1. 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, пожежі, 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.

7.2. Сторона, для якої стало неможливим виконання обов'язків за цією угодою через дію обставин форс-мажору, повинна в 5 денний строк повідомити іншу Сторону про початок, а потім про закінчення дії цих обставин.

6. Заключні положення

6.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотну адресу. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

6.2. Суперечності між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

6.3. Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень) до НКРЗІ та Державної інспекції зв'язку: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3.

6.4. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Оператора, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на Сайті Оператора не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

6.5. Абонент у зв'язку з укладенням публічного договору надає свою згоду Оператору на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими Оператору в результаті надання телекомунікаційних послуг на умовах публічного договору.

6.6. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Оператором, будь-якою особою, пов'язаною з Оператором

відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних Абонентів телекомунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з Оператором відносинами контролю).

6.7. Абонент погоджується, що Оператор не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з Оператором відносинами контролю або у рамках договірних відносин пов'язаних з врегулюванням заборгованості.

6.8. Абонент дає свою згоду та надає Оператору право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі Оператором третім особам для:

6.8.1. Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

6.8.2. Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Оператора;

6.8.3. Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання телекомунікаційних послуг, додаткових послуг Оператора;

6.8.4. Проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Оператором;

6.8.5. Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

6.9. Оператор забезпечує захист персональних даних Абонента.

6.10. Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Публічним договором та чинним законодавством, вважаються виконаними Оператором належним чином, якщо Абонент був повідомлений письмово або через веб-сайт Оператора, за допомогою телефону, факсу, sms-повідомлень, засобами електронної пошти.

7. Реквізити Оператора.

Приватне підприємство фірма «ФЕНІКС ВТ» 58029, м. Чернівці, пр. Незалежності, 114А, офіс 218.

р/р 26009198895, АБ «Укргазбанк», МФО 320478

ЄДРПОУ 33979194, свідоцтво платника ПДВ № 200145293, Індивідуальний податковий номер 339791924125

телефон: (0372) 558341, факс: (0372) 558344, e-mail: info@fenix-vt.net

Підтримка: support@opensvit.ua