

ПРАВИЛА

надання та отримання телекомунікаційних послуг

1. Загальна частина

Ці Правила розроблено з урахуванням вимог Конституції України, Закону України «Про захист прав споживачів», Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 року № 295 (далі Правила), рішення НКРЗІ від 29.1.2012 року № 624 «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», наказу Держспецзв'язку від 28.12.2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», інших нормативно-правових актів у сфері телекомунікацій.

2. Підключення до телекомунікаційної мережі

Підключення до телекомунікаційної мережі можливе за умови її присутності та технічної можливості прокладання кабелю відгалуження до приміщення Абонента. У разі, якщо такої можливості немає, Абонент може обговорювати з Оператором питання прокладання кабелю мережі до розташування його приміщення та узгоджувати вартість цих робіт.

Попередньо Абонент узгоджує дату та час проведення робіт по підключенню до мережі.

Проведення робіт по прокладанню кабелю від місця розгалуження мережі до приміщення Абонента здійснює Оператор. Абонент самостійно вживає заходи щодо прокладання кабелю відгалуження по приміщенню, яке йому належить.

Кінцеве обладнання Абонента має бути в справному стані, відповідати вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, та сумісним з мережею Оператора. При цьому проводиться перевірка справності такого обладнання в присутності Абонента.

Заходи по підключенню до мережі вважаються завершеними при налагодженні Оператором кінцевого обладнання Абонента та демонстрації працездатності роботи мережі (або демонстрації працездатності мережі за допомогою кінцевого обладнання Оператора, якщо був виявлений факт непрацездатності (несумісності з мережею) кінцевого обладнання Абонента).

3. Надання послуг.

Оператор надає Абоненту послуги за допомогою кінцевого обладнання, що знаходиться у власності (користуванні) Абонента.

Абоненту надається в користування «Особистий абонентський кабінет», який дозволяє:

- перегляд залишку коштів на особовому рахунку,
- заміна тарифного плану,
- блокування доступу в мережу за розкладом,
- перегляд історії платежів,
- можливість активації доступу в мережу при блокуванні-користування в кредит,
- призупинення послуги доступу в мережу,
- докладний звіт та інтенсивність споживання трафіку,
- зміна мак-адреса Абонентського комп'ютера (роутера),
- звернення в технічну підтримку Оператора.

Послуга вважається замовленою при сплаті Абонентом її вартості на поточний рахунок Оператора. Протягом однієї доби з моменту отримання коштів Оператор зараховує їх на особистий рахунок Абонента. При цьому відкривається персональний період, який дорівнює тридцяти календарних днів.

Для безперебійного надання послуг Абонент повинен до закінчення предоплаченого персонального періоду внести кошти для відкриття нового персонального періоду.

При завершенні предоплаченого персонального періоду та несплати коштів за наступний персональний період надання послуг призупиняється до моменту внесення коштів за наступний персональний період. При цьому плата за час між закінченням предоплаченого персонального періоду та відкриттям нового персонального періоду не нараховується.

При неможливості оплати коштів для відкриття нового персонального періоду, за письмовим зверненням Абонента (або самостійно в Особистому абонентському кабінеті) Оператор може надати послугу в кредит терміном на чотири доби. При цьому активується новий персональний період. Абонент зобов'язується сплатити кошти за відкритий персональний період протягом чотирьох діб. При ненадходженні коштів від Абонента протягом зазначеного терміну, надання послуг призупиняється.

4. Призупинення надання послуги

Абонент може тимчасово призупинити надання послуг Оператором шляхом письмового звернення до Оператора, або через активування відповідної функції в Особистому абонентському кабінеті.

Термін тимчасового призупинення послуг узгоджується з Оператором.

На весь час призупинення надання послуг за Абонентом зберігаються:

- Обліковий запис на серверах Оператора,
- Порт відгалуження мережі Оператора.

На час призупинення послуг абонентська плата не нараховується.

5. Усунення пошкоджень

У випадку виявлення факту надання Оператором неякісної послуги, або її відсутності Абонент зобов'язаний переконатися в тому, що виявлені неполадки не є наслідком неполадок кінцевого обладнання (поломка, відсутність живлення, інше).

Якщо Абонент упевнився, що неполадки не є наслідком поломки кінцевого обладнання, або прийшов до висновку, що, використовуючи вказівки посібника з експлуатації кінцевого обладнання - неможливо виявити дійсну причину ненадання послуги, - він негайно зобов'язаний сповістити про це Оператора. Моментом припинення надання послуг Оператором вважається момент письмового повідомлення Оператора Абонентом. Надання такого повідомлення не припиняє зобов'язання Абонента зі сплати абонентської плати.

Оператор вживає заходів щодо усунення пошкодження та несе перед Абонентом майнову відповідальність відповідно до ст. 40 Закону України «Про телекомунікації».

6. Відмова від надання послуг

Якщо у абонента немає потреби користування послугою доступу до мережі Інтернет, або з інших причин, Абонент може відмовитись від цих послуг шляхом письмового повідомлення Оператора не пізніше ніж за 10 діб до моменту припинення користування послугою.

7. Проведення профілактичних робіт

Оператор може проводити профілактичні та планові роботи з припиненням надання послуг перший та третій вівторок місяця з 00-00 до 05-00 годин щодо запобіганню виникнення аварійних ситуацій, ремонту та вдосконалення роботи мережевого та серверного обладнання. Ненадання послуг в цей період не вважається пошкодженням. Абонентська плата за час проведення профілактичних робіт не перераховується.

Оператор ФОП Лук'яненко О. І. _____