

Затверджено
ФОП Лук'яненко О. І.
Додаток №1
до публічного договору (оферта)
про постачання електронних комунікаційних
послуг доступу до мережі Інтернет

ПРАВИЛА **надання та отримання електронних комунікаційних послуг**

1. Загальна частина

Ці Правила розроблено з урахуванням вимог Конституції України, Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про електронні комунікації», Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 року № 295 (далі Правила), 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 електронних комунікацій.

2. Підключення до електронної комунікаційної мережі

Підключення до електронної комунікаційної 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 Постачальником електронних комунікаційних послуг 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 Постачальник електронних комунікаційних послуг. 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 електронних комунікацій, та сумісним з мережею Постачальника електронних комунікаційних послуг. При цьому проводиться перевірка справності такого обладнання в присутності Абонента.

Заходи по підключенню до мережі вважаються завершеними при налагодженні Постачальником електронних комунікаційних послуг кінцевого обладнання Абонента та демонстрації працездатності роботи мережі (або демонстрації працездатності мережі за допомогою кінцевого обладнання Постачальника електронних комунікаційних послуг, 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 Постачальника електронних комунікаційних послуг.

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

Для безперервного 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) Постачальник електронних комунікаційних послуг може надати послугу в кредит терміном на сім діб. При цьому активується новий персональний період. Абонент зобов'язується сплатити кошти за відкритий персональний період протягом семи діб. При ненадходженні коштів від Абонента протягом зазначеного терміну, надання послуг призупиняється.

4. Призупинення надання послуги

Абонент може тимчасово призупинити надання послуг Постачальником електронних комунікаційних послуг шляхом письмового звернення до Постачальника електронних комунікаційних послуг, або через активування відповідної функції в Особистому абонентському кабінеті.

Термін тимчасового призупинення послуг узгоджується з Постачальником електронних комунікаційних послуг.

На весь час призупинення надання послуг за Абонентом зберігаються:

- Обліковий запис на серверах Постачальника електронних комунікаційних послуг.
- Порт відгалуження мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг.

На час призупинення послуг абонентська плата не нараховується.

5. Усунення пошкоджень

У випадку виявлення факту надання Постачальником електронних комунікаційних послуг 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 Постачальника електронних комунікаційних послуг. Моментом припинення надання послуг Постачальником електронних комунікаційних послуг вважається момент письмового повідомлення його Абонентом. Надання такого повідомлення не припиняє зобов'язання Абонента зі сплати абонентської плати.

Постачальник електронних комунікаційних послуг вживає заходів щодо усунення пошкодження та несе перед Абонентом майнову відповідальність відповідно до ст. 125 Закону України «Про електронні комунікації».

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 Постачальника електронних комунікаційних послуг не пізніше ніж за 10 діб до моменту припинення користування послугою.

7. Проведення профілактичних робіт

Постачальник електронних комунікаційних послуг 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.

**Постачальник електронних
комунікаційних послуг
ФОП Лук'яненко О. І.**