

## «Умови та порядок надання електронних комунікаційних послуг ФОП Сулименко М. Є.»

### 1. Загальні положення

1.1. Умови та порядок надання електронних комунікаційних послуг ФОП Сулименко М. Є. (далі – Умови), прийняті відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила), Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ) від 29.11.2012 № 624, та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Умови визначають основні правила та порядок надання Фізичною особою-підприємцем Сулименко Максим Євгенійович (надалі - ФОП Сулименко М. Є.) електронних комунікаційних послуг та послуг, пов'язаних технологічно з електронними комунікаційними послугами (далі – Послуги). Умови регулюють відносини між ФОП Сулименко М. Є. та Абонентом, порядок укладання, зміни, припинення дії Договору та / або Додатка (ів) / Угод(и) до Договору, та/або Додаткової (-их) угоди до Договору, права та обов'язки сторін, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо. ФОП Сулименко М. Є. за Договором може виступати як Оператор або Виконавець.

1.3. Умови встановлюються та можуть змінюватись ФОП Сулименко М. Є. в односторонньому порядку. Умови, зміни та доповнення до них затверджуються наказом ФОП Сулименко М. Є. та набирають чинності через 7 (сім) календарних днів після розміщення (оприлюднення) на веб - сайті. При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих Умов, цін / тарифів / умов обслуговування, оприлюднених відповідно до законодавства та цих Умов. Умови, зміни та доповнення до них доводяться до відома Абонентів шляхом розміщення у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу електронних комунікаційних послуг та обслуговування споживачів, на веб-сайтах fibernet.dp.ua, my.fibernet.dp.ua. Ці Умови надаються у паперовому вигляді лише на вимогу Абонента.

1.4. Умови є складовою частиною укладеного між ФОП Сулименко М. Є. та Абонентом Договору. Підпис Абонента на Договорі, або укладання Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Абонента з цими Умовами і взяття Абонентом зобов'язань щодо виконання укладеного Договору та цих Умов.

1.5. ФОП Сулименко М. Є. (надалі – «Оператор») декларує, що відомості про нього містяться в Реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій (реєстраційний номер в реєстрі № 2450).

### 2. Терміни та визначення

У цих Умовах, Договорі, Додатках, Угодах та Додаткових угодах до Договору терміни та визначення вживаються у такому значенні:

**Абонент** – споживач електронних комунікаційних послуг, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, який передбачає підключення Кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до електронної комунікаційної мережі ФОП Сулименко М. Є.. За Договором Абонент може виступати як бізнес-абонент або замовник.

**Кінцевий споживач електронних комунікаційних послуг (Споживач)** – юридична або фізична особа, яка потребує, замовляє та / або отримує електронні комунікаційні послуги для власних потреб.

**Абонентський номер** – сукупність цифрових знаків для позначення (ідентифікації) Кінцевого обладнання Абонента в електронній комунікаційній мережі, який присвоюється Абоненту ФОП Сулименко М. Є. на підставі Договору. При цьому право власності на Абонентський номер Абоненту не передається.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати ФОП Сулименко М. Є. для абонента за доступ на постійній основі до своєї електронної комунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.

**Абонентська проводка** – частина абонентської лінії зв'язку від Кінцевого обладнання Споживача до кінцевих кабельних пристроїв розподільчої частини абонентської лінії (розподільчої коробки, кабельного ящика тощо).

**Договір / Додаткова угода / Додаток / Угода (далі – Договір)** – правочин про надання та отримання електронних комунікаційних послуг, укладений між Абонентом та ФОП Сулименко М. Є., незалежно від форми (передбаченої чинним законодавством України), порядку та способу укладання, за яким ФОП Сулименко М. Є. зобов'язується за замовленням Абонента надавати Послуги, а Абонент зобов'язується оплачувати ці Послуги. Договір може бути укладено, зокрема, у письмовій чи усній формі як публічний договір чи договір приєднання відповідно до положень Цивільного кодексу України, а також дистанційно шляхом надання згоди кінцевого користувача на його укладення, висловленої із застосуванням засобів електронної ідентифікації відповідно до Закону України "Про електронні довірчі послуги", Закону України "Про електронну комерцію", а також шляхом вчинення активної конклюдентної дії кінцевого користувача, яка безсумнівно свідчить про його попередню згоду укласти договір та зафіксована обладнанням постачальника електронних комунікаційних послуг.

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням ФОП Сулименко М. Є. (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

**Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг ФОП Сулименко М. Є..

Кінцеве та / або інше обладнання Абонента, яке підключається до електронної комунікаційної мережі ФОП Сулименко М. Є. і повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій та / або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в електронних комунікаційних мережах загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинно бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (далі – Адміністрація Держспецзв'язку) в порядку, встановленому чинним законодавством.

**Кредитно-авансова форма оплати** – форма оплати, при якій Абонентом вноситься оплата до початку розрахункового періоду та у разі невнесення оплати з початком наступного періоду послуги можуть надаватись з обмеженою швидкістю.

**Попередня (авансова) форма оплати** – внесення Абонентом плати за електронні комунікаційні послуги до початку розрахункового періоду, або до початку фактичного надання послуг. Сума до сплати визначена у рахунку з урахуванням рекомендованого авансу на наступний календарний місяць.

**Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж** - дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; хибного або помилкового автовідповідача; зациклення трафіку; відмови в обслуговуванні.

**Особовий рахунок Абонента** – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків ФОП Сулименко М. Є. на підставі укладеного Договору.

**Послуга з доступу до Інтернету** – забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання Споживача з Інтернетом (всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічна зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами).

**Пакетні Послуги (надалі – Пакет Послуг)** - це пропозиція, що складається з двох або більше основних та / або Додаткових Послуг ФОП Сулименко М. Є., що підключається за єдину вартість підключення і надається абоненту в єдиному нероздільному пакеті. Основною особливістю пакетних Послуг є замовлення всіх Послуг у пакеті без можливості використання будь-якої з цих пакетних Послуг окремо. Кожна основна Послуга в пакеті може мати додаткові Послуги. Одиниця тарифікації визначається для кожного виду послуг, що входить в пакет Послуг.

**Послуга** – згідно з даними умовами, вживання терміну Послуга у тексті Умов, у відповідному значенні та контексті, може включати в себе термін «Послуга з доступу до Інтернету», та / або «Пакет Послуг».

**Припинення надання послуг** – остаточне припинення ФОП Сулименко М. Є. надання Абоненту послуг однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору або зміни умов договору, а також у випадках встановлених законодавством України.

**Припинення дії Договору** – припинення прав та обов'язків сторін за Договором щодо надання та отримання Послуг у порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Умовами.

**Рахунок** – документ, що надається Абоненту ФОП Сулименко М. Є. (в паперовому та / або в електронному вигляді за згодою Абонента) у випадках, передбачених Договором та / або цими Умовами, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості, передбачені п.74 Правил.

**Розрахунковий період** – період з першого до останнього числа включно календарного місяця.

**Скорочення переліку послуг** - зупинення надання ФОП Сулименко М. Є. послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених законодавством України та цими Умовами, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абонентіві.

**Спам** – електронні, текстові та / або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) Абонента або ФОП Сулименко М. Є. умисно та/або масово надсилаються на їх адреси електронної пошти або на Кінцеве обладнання, крім повідомлень ФОП Сулименко М. Є. щодо надання Послуг або органів державної влади у випадках, передбачених законодавством. **Тарифи та / або Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих Споживачеві ФОП Сулименко М. Є. щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг.

**Трафік** – сукупність інформаційних сигналів (мова, аудіо, факсимільні сигнали, відео, дані в двійковій системі, а також сигнали управління, необхідні під час встановлення або завершення з'єднання), що передаються за допомогою технічних засобів операторів, провайдерів електронних комунікацій за визначений інтервал часу електронною комунікаційною мережею, лінією або каналом зв'язку.

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

Інші терміни та визначення вживаються в цих Умовах відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та інших чинних законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів України.

### **3. Порядок укладання договорів**

3.1. Послуги надаються на підставі укладеного Договору та замовлених Споживачем Послуг. Договір укладається за умови відсутності заборгованості споживача перед ФОП Сулименко М. Є. та згоди з цими Умовами на строк з чітко зазначеною датою початку дії Договору та строками дії, або до настання певної події (отримання однією із Сторін письмової заяви про припинення дії Договору та / або про відмову від отримання Послуг, тощо). Надання ФОП Сулименко М. Є. певних видів електронних комунікаційних послуг в обсягах та кількості, замовлених Абонентом, за встановленими значеннями показників якості та їх оплата Споживачем - є предметом Договору.

3.1.1. Згода з цими Умовами підтверджується наступним чином – після ознайомлення Споживача зі змістом Умов, останній підписує договір та додатки до нього або вчиняє дії, що підтверджують їх схвалення.

3.1.2.1. Для підключення послуг ФОП Сулименко М. Є. Споживач звертається наступним шляхом:

- через сайт [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua);
- за телефонами +380960400273, +380950400273 або +380930400273;
- через партнерів ФОП Сулименко М. Є. повідомивши при цьому адресу, за якою необхідно надати Послугу та обраний тарифний план.

3.1.3. ФОП Сулименко М. Є. перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги протягом 3-х робочих днів з моменту отримання заяви Споживача та повідомляє Споживача про результати перевірки.

3.1.4. За наявності технічної можливості надання Послуги ФОП Сулименко М. Є. та Споживач узгоджують спосіб (самостійно або силами ФОП Сулименко М. Є.) та зручний час підключення Послуги та Кінцевого обладнання.

ФОП Сулименко М. Є. здійснює підключення Послуги Споживачу після виконання дій,

зазначених в п. 3.2., 3.3. цих Умов.

3.1.5. Якщо обраний Споживачем Тарифний план передбачає внесення авансового платежу до моменту підключення Послуги, то Споживач зобов'язаний перед підключенням Послуги надати особі, яка здійснюватиме підключення Послуги, документальне підтвердження сплати авансового платежу, якщо умовами обраного тарифного плану не передбачено інше.

Роботи з підключення являють собою проведення абонентської лінії від технічного майданчику ФОП Сулименко М. Є. до Кінцевого обладнання Абонента.

3.1.6. Після перевірки особи Споживача (останній повинен пред'явити засвідчені копії документів, зазначених в пп. 3.2, 3.3 цих Умов) та закінчення робіт з підключення, ФОП Сулименко М. Є. в присутності Споживача перевіряє працездатність Послуги. Споживач повинен ознайомитися зі змістом цих Умов на сайті ФОП Сулименко М. Є. та погодитися з умовами, вибравши кнопку «Згоден з умовами» в Особистому Кабінеті. Після цього ФОП Сулименко М. Є. та Абонент підписують Договір та/або Наряд на підключення (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців) та/або Акт прийому-передачі Кінцевого обладнання (для фізичних осіб), які є невід'ємною частиною Договору. Наряд на підключення є актом виконаних робіт та Актом прийому-передачі Кінцевого обладнання.

Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту першого успішного використання Послуги. Факт першого успішного використання Послуги вважається днем підключення Послуги та підписання Договору та/або Наряду на підключення (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців) та/або Акта прийому-передачі Кінцевого обладнання (для фізичних осіб) та/або активація Послуги відповідно до п.3.1.7. даних Умов.

3.1.7. У випадку, коли Споживач самостійно здійснює фізичне підключення Кінцевого обладнання до електронної комунікаційної мережі ФОП Сулименко М. Є., активація послуги може бути здійснена самостійно Споживачем в Особистому кабінеті, чи за телефонним дзвінком на контактні номери Оператора, за відсутності такої можливості. ФОП Сулименко М. Є. здійснює активацію точки підключення Абонента протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту підписання Договору; або з дати підтвердження Споживачем підключення послуги (усного чи письмового); або з дати першого зафіксованого (вхідного чи вихідного) трафіку; або з дати підписання Наряду на підключення (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців) або з дати підписання Акта прийому-передачі Кінцевого обладнання (для фізичних осіб). Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту активації точки підключення Споживачу.

3.1.8. У разі, якщо Споживач купує будь-яке Кінцеве обладнання у ФОП Сулименко М. Є., він повинен оплатити рахунок за це Кінцеве обладнання до моменту підключення Послуг, якщо інше не погоджено сторонами у письмовому вигляді. Якщо Споживач не оплатив зазначений рахунок у встановлений термін, ФОП Сулименко М. Є. має право списати грошові кошти сплачені Споживачем за Послуги в рахунок погашення вартості Кінцевого обладнання.

3.1.9. Після спливу 14 (чотирнадцяти) денного строку, з моменту підключення послуги та підписання Наряду на підключення (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців) або Акта прийому-передачі Кінцевого обладнання (для фізичних осіб), у разі несплати Абонентом відповідного рахунку та відсутності достатніх коштів на рахунку Абонента для застосування ФОП Сулименко М. Є. права договірною списання відповідних коштів (п. 3.1.8 Умов), Споживач повинен повернути Кінцеве обладнання ФОП Сулименко М. Є. у повній комплектації. У разі неповернення Абонентом неоплаченого Кінцевого обладнання ФОП Сулименко М. Є. має право вимагати відшкодування вартості такого Кінцевого обладнання, зазначену в Наряді на підключення / Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання/ в Особистому Кабінеті.

## **3.2. Порядок укладання договорів з фізичними особами**

3.2.1. Фізичні особи для укладення Договору надають такі документи:

- паспорт громадянина України (для громадян України, які досягли 18 років) з інформацією про реєстрацію місця проживання за зазначеною в заяві адресою, або договір оренди (найму) з письмовою згодою власника квартири/приміщення;
- національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетин кордону України, та інші документи, пов'язані з посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);

- у разі потреби, документ, що підтверджує наявність пільг (паспорт громадянина в такому випадку повинен бути з інформацією про реєстрацію місця проживання за адресою підключення);
- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

3.2.3. Особа, яка укладає Договір від імені Споживача, повинна надати оригінал нотаріально оформленої довіреності на укладання такого виду Договору, оригінал свого паспорта, копію паспорта Споживача.

### **3.3. Порядок укладання договорів з юридичними особами**

3.3.1. Юридичні особи (в тому числі фізичні особи – підприємці, бюджетні організації) для укладання Договору надають такі документи:

- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється лінія зв'язку для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;
- згоду орендодавця на прокладення електронних комунікацій та встановлення підключення Послуг орендареві (у разі потреби);
- виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб підприємців та громадських формувань;
- відомості про банківські реквізити;
- документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчену копію рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності або довіреність на уповноваженого представника);
- представництво, філія та інші відокремлені підрозділи – відомості з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де необхідно вказати право керівника такого суб'єкта на укладання такого виду договору, та довіреність головного підприємства на право укладання договору;
- бюджетні підприємства, установи, організації додатково до зазначених документів – довідку фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів;
- копію статуту чи витяг з нього (який повинен включати титульну сторінку та наступні розділи: загальні положення, предмет та ціль діяльності, орган управління (його компетенція), припинення діяльності);
- посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо, при укладенні Договору – довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору.

3.3.2. Юридичні особи повинні надати інформацію про номер контактного телефону, e-mail та іншу інформацію для можливості зв'язку. Передбачені документи при укладанні Договору надаються Абонентом в оригіналі для перевірки представником ФОП Сулименко М. Є. в їх справжності та відповідні копії. У разі неможливості надати оригінали – належним чином засвідчені копії.

3.3.3. Після підписання уповноваженими представниками один примірник Договору залишається у ФОП Сулименко М. Є., другий – передається Абоненту.

## **4. Права та обов'язки Абонента та ФОП Сулименко М. Є.**

### **4.1. Абонент має право:**

4.1.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються ФОП Сулименко М. Є., отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, цих Умов, Тарифів і вимог чинного законодавства України, з урахуванням технічних особливостей Кінцевого обладнання Абонента та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам електронної комунікаційної мережі ФОП Сулименко М. Є..

4.1.2. На своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.1.3. Отримувати від ФОП Сулименко М. Є. інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, інформацію про зміну

тарифів на надання послуги та будь-яку іншу інформацію щодо взаємовідносин ФОП Сулименко М. Є. та Абонента з надання Послуг безоплатно.

4.1.4. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати пакети Послуг або обраний Тарифний план, скорочувати перелік Послуг, за власним бажанням у випадках і порядку, передбачених укладеним Договором, на підставі письмової заяви, поданої особисто та за наявності технічних можливостей ФОП Сулименко М. Є..

4.1.5. У разі відсутності заборгованості за надані ФОП Сулименко М. Є. Послуги отримувати від ФОП Сулименко М. Є. невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг у випадках і в порядку, визначених Договором, цими Умовами та відповідно до вимог чинного законодавства України, а також договором приєднання щодо виконання благодійного повідомлення у разі укладення такого договору.

4.1.6. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором та цими Умовами, відповідно до вимог чинного законодавства України. Скорочення переліку послуг за заявою абонента передбачено пп. 6.5.1 Умов. Порядок дострокового розірвання договору (крім перенесення абонентського номера) передбачений п. 6.8 Умов.

4.1.7. На безоплатне отримання від ФОП Сулименко М. Є.:

- рахунків за надані електронні комунікаційні послуги;
- розшифровки нарахованої до оплати суми за надані послуги (на підставі письмової заяви Абонента, поданої особисто, та з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі) тільки за той розрахунковий період, до якого Абонент має претензії, із зазначенням номера абонента, якого викликав Абонент, виду послуги, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

4.1.8. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу електронних комунікаційних послуг та обслуговування споживачів, на веб-сайті [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua), а також з документами, що підтверджують повноваження представника ФОП Сулименко М. Є., який підписує Договір.

4.1.9. Не сплачувати абонентну плату за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у разі порушення ФОП Сулименко М. Є. граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації заяви / звернення Абонента за визначеними ФОП Сулименко М. Є. телефонами відповідних служб ФОП Сулименко М.Є..

4.1.10. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок не виконання чи неналежного виконання ФОП Сулименко М. Є. обов'язків, передбачених Договором або чинним законодавством.

4.1.13.1 За письмовою заявою Абонента договору на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири;

4.1.13.2 За письмовою заявою члена сім'ї або співвласника чи власника або можливого спадкоємця квартири у разі смерті Абонента.

4.1.14. На оскарження неправомірних дій ФОП Сулименко М. Є. згідно із законодавством;

4.1.15. Самостійно змінювати параметри та тарифні плани Послуг, отримувати інформацію про зміну тарифів на надання послуги, отримувати інформацію щодо обсягів наданих послуг, статистику з'єднань через особистий кабінет на сайті [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua), у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги, або звернувшись до офісів ФОП Сулименко М. Є. та / або зателефонувавши до ФОП Сулименко М. Є. за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру. Новий тарифний план можна обирати за умови закінчення мінімального терміну дії поточного тарифного плану. Система самообслуговування автоматично коригує на веб-сайті перелік доступних Абоненту тарифних планів залежно від параметрів абонентської лінії.

4.1.16. Права Абонента не визначені розділом 4.1. Умов, визначені п. 35 Правил та ст. 32 ЗУ «Про електронні комунікації».

4.1.17. на повернення Оператором невикористаної частини коштів у разі відмови Абонента від попередньо оплачених Послуг у випадках і в порядку передбаченому Умовами, Договором або законодавством;

#### **4.2. Абонент зобов'язаний:**

4.2.1. Ознайомитись з Договором, цими Умовами, та з усією необхідною інформацією, передбаченою законодавством на час укладення договору, інформацією щодо надання електронних комунікаційних послуг, в тому числі, з вичерпною інформацією щодо опису умов такого договору відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

4.2.2. Дотримуватися та виконувати вимоги встановлені Договором, умовами, а також вимоги Закону України «Про електронні комунікації», Правил, нормативних документів у сфері електронних комунікацій та інших законодавчих актів.

4.2.3. При укладанні чи переоформленні Договору про надання Послуг надати документи, визначені у пп. 3.2., 3.3 цих Умов.

4.2.4. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати отримані Послуги відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, цими Умовами, Тарифами / Тарифними планами, Правилами.

4.2.5. Повідомити (подавши особисто письмову заяву (для фізичних осіб) або надіславши листа поштою (для юридичних осіб)) протягом 7 (семи) днів ФОП Сулименко М. Є. про свою незгоду з внесеними змінами та / або доповненнями до цих Умов з дати їх опублікування. Така незгода є відмовою Абонента в односторонньому порядку від продовження отримання Послуг за ініціативи Абонента і Абонент зобов'язаний розірвати договір до дати (не включно) набрання чинності відповідними змінами та доповненнями. Якщо Абонент не розірвав договір та продовжив користуватись Послугами, відповідно Абонент своїми діями виявив згоду із змінами та / або доповненнями до цих Умов.

4.2.6. Письмово повідомляти ФОП Сулименко М. Є. протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту виникнення будь-яких змін своїх обов'язкових реквізитів (за договором) з наданням нових даних, повідомляти про втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з отриманням Послуг.

4.2.7. У разі використання лічильників обліку тривалості Послуг, на які є документ про підтвердження відповідності, самостійно та періодично проводити метрологічну перевірку лічильників як засобів вимірювальної техніки в порядку, визначеному чинним законодавством.

4.2.8. Своєчасно інформувати та надавати ФОП Сулименко М. Є. документи, що свідчать про появу або припинення права на пільги чи державну підтримку. Пільги надаються відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.2.9. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації електронної комунікаційної мережі ФОП Сулименко М. Є., підтримці цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Послуг іншим Споживачам.

4.2.10. Використовувати Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Якщо Абонент передав своє Кінцеве обладнання без згоди ФОП Сулименко М. Є. в користування третім особам, відповідальним за оплату Послуг залишається Абонент.

4.2.11. Не виконувати будь-яких дій (програмування, модернізацію, підключення до мережі будь-якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування електронних комунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для ФОП Сулименко М. Є., так і для інших Споживачів.

4.2.12. Не використовувати технічних можливостей електронної комунікаційної мережі ФОП Сулименко М. Є. з метою доступу до Послуг для направлення на електронну

комунікаційну мережу ФОП Сулименко М. Є. трафіку з інших електронних комунікаційних мереж, у тому числі мереж передавання даних.

4.2.13. Не використовувати будь-яких пристроїв для маршрутизації вхідних та / або вихідних викликів, у тому числі для надання Послуг третім особам.

4.2.14. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит ФОП Сулименко М. Є. про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

4.2.15. Не здійснювати зловмисних викликів, не замовляти, не пропонувати розсилання, не розсилати та не розповсюджувати спам.

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

4.2.17. У разі припинення надання Послуг або виникнення перерв у наданні принаймні однієї Послуги відразу повідомити про це ФОП Сулименко М. Є. за номерами, наведеними у відповідних Додатках / Угодах до Договору та / або на рахунках за електронні комунікаційні послуги, та / або на сайті ФОП Сулименко М. Є..

4.2.18. Не передавати своїх прав та зобов'язань за Договором третім особам без письмової згоди на це ФОП Сулименко М. Є..

4.2.19. Не використовувати Послуги в цілях, заборонених чинним законодавством України.

4.2.20. Забезпечувати доступ представникам ФОП Сулименко М. Є. до встановленого Кінцевого та / або додаткового обладнання для здійснення його профілактичного обслуговування, ремонту, а також заміни в разі виходу з ладу за умови пред'явлення посвідчення (з фотокарткою) працівника відповідної служби.

4.2.21. У разі, якщо надання Послуг передбачає надання Абоненту в користування Кінцевого обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти від ФОП Сулименко М. Є. таке Кінцеве обладнання за Актом прийому-передачі Кінцевого обладнання або Нарядом на підключення, який одночасно являється актом прийому-передачі Кінцевого обладнання, забезпечити технічні умови його експлуатації та нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Абонентом Кінцевим обладнанням вказуються у відповідних Додатках / Нарядах на підключення / в Особистому Кабінеті / Угодах до Договору про надання Послуг, які Абонент отримуватиме за допомогою такого Кінцевого обладнання.

4.2.22. Нести відповідальність за організацію та обслуговування кабельних споруд у межах власної мережі (для юридичних осіб) та лінійно-кабельних споруд, побудованих за рахунок Абонента, але не переданими на його баланс або технічне обслуговування (для фізичних та юридичних осіб). Утримувати абонентську проводку та Кінцеве обладнання в межах будинку та / або приміщення у справному стані.

4.2.23. Абонент зобов'язаний протягом 7 (семи) календарних днів після припинення користування Послугами, для надання яких використовувалось передане в користування Кінцеве обладнання, та / або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором / Додатковою угодою / Додатком / Угодою), повернути його ФОП Сулименко М. Є. або сплатити його вартість, вказану у відповідному Наряді на підключення або Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання або в Особистому Кабінеті.

4.2.24. Забезпечити нерозголошення наданих йому паролів і логінів доступу до Особистого кабінету, до послуги та обладнання.

4.2.25. Абонент, замовивши Послуги або змінивши їх параметри самостійно через Систему самообслуговування, відповідає за оплату Послуг у повному обсязі згідно з фактичним тарифним планом.

4.2.26. У разі припинення дії Договору припинити використання виділеної ФОП Сулименко М. Є. IP-адреси (за умови її отримання).

4.2.27. Придбати за свій рахунок ліцензоване програмне забезпечення та сертифіковане Кінцеве обладнання, необхідне для отримання Послуг, або взяти таке Кінцеве обладнання в тимчасове платне користування в ФОП Сулименко М. Є..



4.2.28. У разі тимчасового платного користування обладнанням ФОП Сулименко М. Є., якщо інше не визначено відповідними додатковими угодами про надання обладнання у тимчасове платне користування:

- забезпечити належні умови зберігання та експлуатації переданого обладнання (згідно з інструкцією з експлуатації);
- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії угоди, додатка та / або Договору ФОП Сулименко М. Є. за Актом прийому-передачі Кінцевого обладнання або компенсувати його вартість з урахуванням ПДВ.

4.2.31. Контролювати та відповідати за роботу Кінцевого обладнання, оскільки воно має технічну можливість без відома Абонента самостійно встановлювати з'єднання і у такому випадку Абонент оплачує ці отримані Послуги.

4.2.32. Надавати ФОП Сулименко М. Є. безумовну згоду на обробку його персональних даних відповідно до статутної мети діяльності ФОП Сулименко М. Є. - задоволення потреб споживачів в електронних комунікаційних послугах відповідно до вимог цих Умов (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за електронні комунікаційні послуги) .

4.2.33. Обов'язки Абонента не визначені в пункті 4.2. Умов, визначені в Законі України «Про електронні комунікації».

#### **4.3. ФОП Сулименко М. Є. має право:**

4.3.1. Самостійно визначати перелік Послуг.

4.3.2. Самостійно встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати тарифи на Послуги, Тарифні плани, що ним надаються, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою. Змінювати тарифи, тарифні плани на Послуги, що самостійно встановлюються ФОП Сулименко М. Є., у порядку, визначеному Договором та цими Умовами.

4.3.3. Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні електронної комунікаційної мережі у визначені чинним законодавством терміни.

4.3.4. Припинити, скоротити надання Послуг згідно з пунктом 6 «Порядок скорочення переліку Послуг, припинення їх надання, припинення дії Договору та відновлення Послуг» цих Умов.

4.3.5. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадках:

- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі ФОП Сулименко М. Є. в зазначених Споживачем місцях;
- простроченої заборгованості Абонента перед ФОП Сулименко М. Є. за надані Послуги згідно з раніше укладеним Договором;
- відсутності сертифіката відповідності Кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим Правилами та цими Умовами;
- ненадання необхідних для укладення Договору документів, передбачених пп. 3.2, 3.3. цих Умов та іншими актами чинного законодавства.

4.3.8. У разі виявлення аномальної інтенсивності викликів, непродуктивного трафіку, рефайлу та/або інших нетипових навантажень на електронну комунікаційну мережу ФОП Сулименко М. Є. спричинених Абонентом або вірусними програмами та різкого зростання трафіку Абонента (2 ТБ для абонентів - фізичних осіб та об'єм трафіку, що визначений умовами відповідного тарифного плану, для абонентів - юридичних осіб), Оператор має право скоротити перелік послуг, які він надає Абоненту до з'ясування обставин, що викликали нетипове навантаження на електронну комунікаційну мережу або появу непродуктивного трафіку.

4.3.9. У разі несвоєчасної оплати Абонентом наданих Послуг у строк, визначений у пункті 5 цих Умов, вживати до нього такі заходи:

- нараховувати пеню за прострочення оплати Послуг з 21 числа місяця, що настає за періодом надання послуг, якщо інше не передбачено Договором;
- встановити граничний обсяг Послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або заборгованості з їх оплати;
- скоротити перелік Послуг або припинити їх надання, попередивши про це Абонента в порядку, визначеними Умовами та Договором;

- змінити порядок оплати Послуг, у тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати в порядку, визначеними Умовами та Договором.

4.3.10. Встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха до ліквідації їх наслідків.

4.3.11. Достроково розірвати Договір у разі не виконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами. Припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати боргу та пені (відповідно до чинного законодавства України).

4.3.12. Встановлювати додаткове обладнання за адресою організації Послуги для Абонента, яке залишається власністю ФОП Сулименко М. Є.. Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними актами та / або Додатковими угодами.

4.3.13. Перевіряти наявність сертифіката відповідності Кінцевого обладнання, що є власністю абонента призначеного для забезпечення доступу до Послуг, вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Не підключати та/або відключати підключене до електронної комунікаційної мережі Кінцеве обладнання споживача у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

4.3.14. За замовленням Абонента надати у тимчасове платне користування Кінцеве обладнання (за наявності цього обладнання). Обладнання передається Абоненту з підписанням Акту прийому-передачі Кінцевого обладнання та / або Наряду на підключення, де вказується його повна специфікація, комплектація, перелік обладнання та технічний стан, або шляхом укладання окремого договору або додаткової угоди щодо надання обладнання у тимчасове платне користування (на умовах оренди).

4.3.15. У разі неможливості забезпечити Послуги із замовленими параметрами надати Послуги з максимально можливими параметрами з використанням відповідного тарифного плану.

4.3.16. Розсилати електронні інформаційні повідомлення про встановлення, зміну, доповнення щодо тарифів, тарифних планів, акційних пропозицій та іншу інформацію щодо надання послуг.

4.3.17. Передавати інформацію, в тому числі з обмеженим доступом, надану Абонентом при укладенні Договору, та інформацію про заборгованість Абонента третім особам з метою стягнення заборгованості такого Абонента.

4.3.18. Змінювати умови передачі/надання в користування/оренди Кінцевого обладнання, попередивши Абонента про такі зміни відповідно до п.4.4.35 Умов.

4.3.19. Права ФОП Сулименко М. Є., не зазначені в п. 4.3. цих Умов, визначені п. 38 Правил та Законі України «Про електронні комунікації».

#### **4.4. ФОП Сулименко М. Є. зобов'язаний:**

4.4.1. Надавати Абоненту Послуги відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій та згідно з цими Умовами, Договором та Тарифами / Тарифними планами.

4.4.2. Забезпечувати за замовленням Абонента з'єднання з будь-яким Абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування.

4.4.3. Виділити Абоненту відповідні параметри авторизації (логін, пароль тощо) та мережеві

реквізити, за якими ідентифікуються, активізуються Послуги та ведеться облік обсягу наданих йому Послуг.

4.4.4. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій та Договору. Значення показників якості, які підлягають обов'язковому оприлюдненню за рішенням НКРЗІ, наведено на веб-сайті ФОП Сулименко М. Є. за адресою: [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua).

4.4.5. Надавати Абоненту інформацію про Тарифи, ці Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому чинним законодавством. Інформувати Абонента про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами інформацію.

4.4.6. Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбаченому нормами чинного законодавства України, Договором та цими Умовами.

4.4.7. Припиняти надання Послуг на підставі особисто поданої письмової заяви Абонента.

4.4.8. Встановлювати або змінювати перелік Послуг за письмовою заявою Абонента згідно з технічними можливостями ФОП Сулименко М. Є..

4.4.9. Інформувати Абонента через засоби масової інформації та/або через довідково-інформаційні, сервісні служби, на веб-сайті: [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua), у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу електронних комунікаційних послуг та обслуговування споживачів ФОП Сулименко М. Є. в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству, про:

4.4.10. виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України;

4.4.10.1. скорочення переліку Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби.

4.4.11. Оприлюднювати інформацію щодо впровадження нових Послуг, тарифів на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження в один з таких способів: через засоби масової інформації та / або, у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу електронних комунікаційних послуг та обслуговування споживачів ФОП Сулименко М. Є., на веб-сайті [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua), через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.

4.4.12. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів, у засобах масової інформації та / або на веб-сайті [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua), змінені Тарифи, Тарифні плани, Умови, що є офіційним повідомленням Абонента про такі зміни та / або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству. При зміні Граничних тарифів на загальнодоступні електронні комунікаційні послуги, які затверджує Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, ФОП Сулименко М. Є. застосовує ці тарифи з дня їх запровадження.

4.4.13. У разі неотримання ФОП Сулименко М. Є. протягом 7 (семи) календарних днів з дати повідомлення Абонента в порядку, визначеному у п. п. 4.4.11, 4.4.12 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами, новою вартістю Послуг (крім Послуг, тарифи на які регулюються державою), новими умовами користування обладнанням, нові Тарифи, Тарифні плани на Послуги, які надаються Абоненту, нові умови користування обладнанням вважаються погодженими з Абонентом та починають діяти з дати, що вказується в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів, умов користування обладнанням.

4.4.14. У разі отримання ФОП Сулименко М. Є. в строк, зазначений в п. 4.4.13 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами ФОП Сулименко М. Є. має право припинити надання Послуг, з дати, що зазначається в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів на Послуги.

4.4.15. Приймати та вести облік заяв Абонента щодо надання Послуг та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості) у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

4.4.16. Приймати та вести облік заявок / звернень споживачів про пошкодження електронної комунікаційної мережі за визначеними номерами телефонів та усувати ці

пошкодження протягом трьох днів із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ споживача до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості електронної комунікаційної послуги.

4.4.17. Забезпечувати збереження відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передавання інформації тощо (крім інформації, внесеної за згодою Абонента до баз даних інформаційно-довідкової служби).

4.4.18. Забезпечити доступ до власної інформаційно-довідкової служби.

4.4.19. Надавати Абоненту необхідні консультації з питань правильного користування замовленими Послугами.

4.4.20. Надавати послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направляти за викликом Абонента представників ФОП Сулименко М. Є. для підключення та / або усунення пошкоджень Кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг. Працівники ФОП Сулименко М. Є., які прибули до Абонента, зобов'язані пред'явити посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та наряд на виконання робіт (для юридичних осіб та фізичних осіб підприємців).

4.4.21. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність та зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.

4.4.22. На запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування для отримання послуг ФОП Сулименко М. Є..

4.4.23. У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це Абонента у порядку та в терміни, передбачені Законом України «Про електронні комунікації», іншими актами чинного законодавства України.

4.4.24. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

4.4.25. Забезпечувати правильність застосування Тарифів / Тарифних планів та своєчасного інформування Абонента про зміну Тарифів / Тарифних планів, які ФОП Сулименко М. Є. встановлює самостійно.

4.4.26. За замовленням Абонента надавати одну постійну IP-адресу зі свого операторського блока на платній основі та інші додаткові послуги Інтернет, у випадку якщо це передбачено умовами надання послуги.

4.4.27. Не підключати до електронної комунікаційної мережі Кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

4.4.28. Повідомляти Абонента про заборгованість за надані Послуги із застосуванням автоматичних засобів.

4.4.29. Проводити перевірку відповідності Кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, пломбувати діодні пристрої (розетки).

4.4.30. Відключати в порядку, встановленому законодавством, Кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, якщо після вручення попередження Абонент протягом місяця не забезпечив його заміни; на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці; в інших випадках, встановлених законом, Правилами та Умовами.

4.4.31. Повідомити Абонента про зміну умов надання в користування Кінцевого обладнання не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати введення змін в Особистих

кабінетах на веб-сайтах fibernet.dp.ua, та / або у виставлених Абоненту рахунках та / або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.

4.4.32. Обов'язки Оператора не визначені п. 4.4. цих Умов, визначені п. 39 Правил та Законі України «Про електронні комунікації».

4.4.33. здійснювати на вимогу зареєстрованого Абонента протягом строку позовної давності, а Абонента, який отримує послуги знеособлено (анонімно), протягом двох місяців після закінчення строку дії Ідентифікаційної картки повернення невикористаних з Особового рахунка коштів у разі відмови від передплачених Послуг та/або припинення дії Договору в порядку, встановленому Оператором та чинним законодавством;

4.4.34. у 30-денний строк з моменту отримання письмового звернення від Абонента повернути Абоненту кошти, що залишатимуться на його Особовому рахунку після припинення Договору. Кошти повертаються через банківську установу України, визначену Оператором;

## 5. Порядок розрахунків за надані послуги

5.1 Розрахунки за послуги здійснюються за затвердженими тарифами з урахуванням вимог законодавства. Розрахунки з Абонентом ведуться з використанням одного або декількох особових рахунків (згідно умов Договору). Оплата Послуг проводиться у національній валюті України в готівковій чи безготівковій формі.

5.2. ФОП Сулименко М. Є. виставляє єдиний рахунок на оплату Послуг, наданих за Договором, в якому, в тому числі, вказується плата за тимчасове платне користування Кінцевим обладнанням, наданим в тимчасове платне користування (у разі замовлення Абонентом). Умови внесення Абонентом абонентної плати за електронні комунікаційні послуги визначаються умовами обраного тарифного плану. Інформація щодо умов діючих тарифних планів розміщена у відповідному розділі на офіційному веб-сайті ФОП Сулименко М. Є. за посиланням <https://fibernet.dp.ua/tarifi>.

5.3. У разі надання Послуг на умовах попередньої (авансової) оплати, Абонент при підключенні сплачує аванс у розмірі не менш одного місячного платежу згідно з обраним тарифним планом на підставі рахунку, виставленого Оператором. Абонент сплачує вартість електронних комунікаційних послуг до 28 числа місяця, що передує звітному. Інформацію щодо розміру оплати, Абонент може отримати на підставі рахунку Оператора або іншого альтернативного способу отримання відповідної інформації (особистий кабінет, SMS - повідомлення, зверненням до Оператора по засобам телефонного зв'язку, тощо), до сплати підлягає сума з урахуванням рекомендованого авансу на наступний календарний місяць. Після проведення розрахунків по закінченню розрахункового періоду, залишок авансу переноситься на наступний розрахунковий період.

5.4. ФОП Сулименко М. Є. за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає Абоненту рахунок на оплату Послуг (в електронному вигляді на електронну адресу Абонента, шляхом розміщення в Особистому кабінеті) або в інший спосіб, погоджений сторонами в Договорі. ФОП Сулименко М. Є. здійснює реєстрацію податкової накладної з дотриманням норм Податкового кодексу України, які діють на дату виникнення податкового зобов'язання. Абонент – платник ПДВ отримує зареєстровану податкову накладну шляхом надсилання запиту до Єдиного реєстру податкових накладних (надалі - «ЄРПН»). У випадку порушення ФОП Сулименко М. Є. Порядку заповнення податкової накладної, Абонент має право повідомити ФОП Сулименко М. Є. про суть порушення, а ФОП Сулименко М. Є. зобов'язаний виписати розрахунок коригування до податкової накладної відповідно до п.192.1 Податкового кодексу України.

У разі, якщо Сторонами погоджено коригування обсягів або вартості наданих послуг, на підставі підписаного Сторонами Акту про коригування ФОП Сулименко М. Є. виписує розрахунок коригування до податкової накладної та:

- 1) реєструє його в ЄРПН, якщо коригування призвело до збільшення суми податкових зобов'язань;
- 2) надсилає його Абоненту, якщо коригування призвело до зменшення податкових зобов'язань. У цьому випадку Абонент зобов'язаний зареєструвати розрахунок коригування в ЄРПН. Акт про

коригування визнається Сторонами на дату реєстрації розрахунку коригування в ЄРПН відповідною стороною і з такої дати є підставою для коригування розрахунків за договором. Цей пункт застосовується виключно до абонентів – юридичних осіб, які є платниками ПДВ.

5.7. Абонент, у разі неотримання рахунка до десятого числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, або здійснення розрахунків без рахунку, Абонент може звернутися до ФОП Сулименко М. Є. для отримання інформації про належну до сплати суму та в разі потреби отримати рахунок, або самостійно (тільки для фізичних осіб) сформувавши рахунок за електронні комунікаційні послуги у відповідному розділі веб-сайту fibernet.dp.ua. Неотримання рахунку не звільняє Абонента від зобов'язань щодо оплати Послуг.

5.8. У разі перевищення ціни Договору (для бюджетних організацій) - Абонент сплачує всю суму фактично отриманих Послуг. Оплату Послуг Абонент здійснює на підставі виставлених рахунків (рахунківактів), актів виконаних робіт (наданих послуг).

5.9. У разі, коли процес надання та отримання Послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість Послуги визначається за тарифом, що діяв на початку надання Послуги, крім абонентної плати, яка нараховується за новою вартістю з дати початку дії нових тарифів.

5.10. Отримана від Абонента сума платежу зараховується ФОП Сулименко М. Є. у такій послідовності (якщо інше не встановлено Договором):

5.11.1. Для Абонентів - бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів:

- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги; - штраф (за наявності);

5.11.2. Для інших Абонентів – юридичних осіб, суб'єктів підприємницької діяльності: - штраф (за наявності);

- пеня попередніх періодів (за наявності);
- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги; - аванс на наступний період.

5.12. Абонент при оплаті наданих ФОП Сулименко М. Є. Послуг обов'язково вказує у реквізиті «Призначення платежу» розрахункового документа номер Договору та особовий рахунок.

5.13. У разі закінчення строку дії Договору чи його дострокового розірвання, чи припинення надання послуг у зв'язку з перенесенням абонентського номера, зокрема після завершення перенесення абонентського номера до мережі іншого оператора електронних комунікацій, плата за Послуги розраховується з урахуванням фактичного періоду надання Послуг. Фактичне отримання Абонентом тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. У разі отримання Послуг після закінчення дії Договору їх вартість визначається за тарифами, що діяли у період фактичного споживання Послуг.

5.14. Абонент сплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначених чинним законодавством України.

5.15. Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників автоматизованої системи розрахунків за Послуги, що належать ФОП Сулименко М. Є., та Тарифу / Тарифного плану на кожну окрему Послугу.

5.16. ФОП Сулименко М. Є. здійснює остаточний розрахунок з Абонентом протягом місяця з моменту отримання особисто поданої його письмової заяви щодо відмови від послуг.

5.17. Плату за підключення до електронної комунікаційної мережі може бути включено до щомісячного рахунку за надані електронні комунікаційні послуги, якщо інше не передбачено умовами та особливостями надання послуги, що надається за Договором.

5.18. ФОП Сулименко М. Є. проводить розрахунки за Послуги за Договором з дати початку

їх

надання та/або з дати початку дії активного тарифного плану, обраного Абонентом при замовленні Послуг.

5.19. Плата за установлення Кінцевого обладнання вноситься Абонентом одночасно з укладанням Договору або виставляється у першому рахунку за надані електронні комунікаційні послуги, якщо інше не передбачено умовами Договору та / або Додатком (ми) / Угодою (ми) до Договору, та / або Додатковою (-ими) угодами до Договору

5.20. Рахунок, наданий ФОП Сулименко М. Є., є одночасно актом передавання-приймання наданих послуг (для юридичних осіб).

5.21. Час неотримання Послуг Абонентом у зв'язку з виходом з ладу обладнання або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента або власною електронною комунікаційною мережею, взаємоз'єднаною з портом Інтернет електронної комунікаційної мережі ФОП Сулименко М. Є., не вважається простоем і оплачується Абонентом у повному обсязі.

5.22. Повернення Абоненту коштів внаслідок ненадання Послуг, надання Послуг неналежної якості, а також у інших спірних випадках здійснюється Оператором після розгляду звернення Абонента на повернення коштів. У разі згоди Оператора, повернення коштів Абоненту повинне бути здійснене у 30-денний строк через банківську установу, визначену Оператором чи з використанням фінансових послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні системи та переказ коштів, з урахуванням застережень визначених абзацами 12, 13 пункту 76 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених Постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 року. У разі незгоди Оператора повернути кошти, спір про повернення коштів може бути вирішено у судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

## **6. Порядок скорочення переліку Послуг, припинення їх надання, припинення дії Договору та відновлення Послуг**

6.1. Скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи ФОП Сулименко М. Є. та / або Абонента згідно з чинним законодавством України, укладеним Договором, цими Умовами.

6.2. ФОП Сулименко М. Є. має право скорочувати перелік Послуг або припиняти надання Послуг у разі порушення Абонентом цих Умов, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.

6.3. У разі наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, Правилах та відповідно до чинного законодавства України, ФОП Сулименко М. Є. має право скорочувати перелік Послуг, змінити порядок оплати, в тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати. При цьому ФОП Сулименко М. Є. надсилає Абоненту попередження, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, про можливість припинення (скорочення переліку) надання Послуг із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 (десяти) днів після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, ФОП Сулименко М. Є. має право скоротити перелік Послуг або припинити їх надання до повного погашення заборгованості.

6.4. У випадках скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата сплачується у повному обсязі відповідно до чинного законодавства.

6.5. Скорочення переліку Послуг

6.5.1. За власним бажанням Абонент може ініціювати скорочення переліку Послуг (за наявності технічної можливості), на підставі усної заяви за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру ФОП Сулименко М. Є. (тільки для фізичних осіб) та / або письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника. У заяві Абонент вказує строк, що не може перевищувати один рік, та причину скорочення переліку Послуг. Скорочення переліку Послуг оплачується за тарифами, встановленими ФОП Сулименко М. Є.. На період скорочення переліку Послуг за Абонентом зберігається абонентський номер на строк, зазначений у заяві Абонента на скорочення переліку Послуг, за умови внесення Абонентом плати за період скорочення переліку Послуг.

6.5.2. У разі втрати або викрадення Кінцевого обладнання Абонент може ініціювати скорочення переліку Послуг за письмовою заявою, вказавши Абонентський номер

та свої персональні дані для ідентифікації особи Абонента. Абонент оплачує всі Послуги, що були отримані з використанням його Кінцевого обладнання.

6.5.3. ФОП Сулименко М. Є. має право на скорочення переліку Послуг в порядку, передбаченому чинним законодавством України, у разі:

6.5.3.1 наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, відповідно до чинного законодавства України, а також закінчення коштів за передплачені Послуги відповідно до чинного законодавства України та Договору;

6.5.3.2 досягнення граничної суми коштів, визначеної Договором;

6.5.3.3 виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання Послуг;

6.5.3.4 виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану відповідно до чинного законодавства;

6.5.3.5 виявлення несанкціонованого втручання в роботу та / або використання електронних комунікаційних мереж ФОП Сулименко М. Є. або технічних засобів електронних комунікацій ФОП Сулименко М. Є.;

6.5.3.6 встановлення факту здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження Абонентом спаму;

6.6. Припинення надання Послуг

6.6.1. Абонент має право відмовитися від отримання як окремих Послуг, так і від всіх Послуг, що надаються за Договором / Додатками / Угодами / Додатковими угодами, подавши особисто письмову заяву до ФОП Сулименко М. Є. щодо внесення відповідних змін у Договір.

6.6.2. Припинення надання Послуг може здійснюватися за ініціативою ФОП Сулименко М. Є. у

разі:

6.6.2.1. непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні ФОП Сулименко М. Є..

6.6.2.2. порушення Абонентом умов Договору, Правил, цих Умов.

6.6.2.3. зафіксованого актом відповідно до законодавства факту порушення Абонентом наступних вимог:

6.6.2.3.1 використання Кінцевого обладнання, що не має документ про підтвердження відповідності;

6.6.2.3.2 використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

6.6.2.3.3 здійснення дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим споживачам;

6.6.2.3.4 використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;

6.6.2.3.5 несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж;

6.6.2.3.6 фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, здійснення підробки (дублювання) ідентифікаційних карток або їх перепрограмування, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання;

6.6.2.3.7 здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження спаму;

6.6.2.4. виявлення факту недійсності укладеного Договору.

6.6.3. Припинення діяльності ФОП Сулименко М. Є. з надання послуг з попередженням НКРЗІ і споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення.

6.6.4. Після припинення дії договору оплачена Абонентом авансом, але не використана частина коштів у разі ненадання замовлених послуг, у разі відмови від попередньо оплачених



послуг, які він не отримав, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які споживач не замовляв, у тому числі у разі перенесення абонентського номера та в інших випадках, визначених законодавством, перераховується за письмовою заявою Абонента на його рахунок у банку протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати письмової заяви, після остаточного розрахунку за Договором. У письмовому повідомленні Абонент може визначити інший законний спосіб повернення невикористаної суми авансу.

6.6.5. ФОП Сулименко М. Є. має право припинити надання Послуг також і в інших випадках, передбачених Договором, цими Умовами та / або чинним законодавством України.

#### 6.7. Відновлення Послуг

6.7.1. Надання Послуг може бути відновлено за умови усунення наведених у цих Умовах та Договорі обставин, що призвели до скорочення переліку послуг або припинення надання Послуг.

6.7.2. Відновлення надання Послуг, перелік яких було скорочено за заявою Абонента, проводиться (за наявності технічної можливості) на підставі усної заяви за номером Довідковоінформаційного Контакт-Центру ФОП Сулименко М. Є. (тільки для фізичних осіб) та / або письмової заяви поданої Абонентом особисто, або його уповноваженою особою та за умови наявності коштів у достатньому обсязі на Особовому рахунку Абонента.

6.7.3. Для прискорення відновлення надання послуг, перелік яких було скорочено за заборгованість, абонент (фізична особа) може особисто повідомити про проведену оплату за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру ФОП Сулименко М. Є., зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

#### 6.8. Порядок припинення дії Договору про надання Послуг

6.8.1. Ініціатива припинення дії Договору може надходити, як від ФОП Сулименко М. Є., так і від Абонента, за наявності підстав, наведених у цих Умовах, та відповідно до чинного законодавства України.

6.8.2. Кожна з Сторін може достроково припинити дію Договору або будь-якого з його додатків, письмово (рекомендованим листом з повідомленням або підписанням відповідного Додатку в офісі Оператора), попередивши про це іншу Сторону за 30 календарних днів. У випадку, коли роботи по наданню Послуг вже ведуться і були витрачені кошти для того, щоб належним чином надати Абоненту Послуги, Абонент відшкодовує Оператору усі понесені останнім витрати.

6.8.3. У разі несплати заборгованості за Послуги у строк, зазначений у попередженні про можливість розірвання Договору, ФОП Сулименко М. Є. має право розірвати Договір в односторонньому порядку, письмово повідомивши про це Абонента в порядку, визначеному чинним законодавством України.

6.8.4. У разі коли після вжитих ФОП Сулименко М. Є. заходів, передбачених цими Умовами, протягом місяця після зазначеного у попередженні строку оплати, підтвердження про погашення заборгованості за надані Послуги не надійшло, ФОП Сулименко М. Є. має право припинити дію Договору (в тому числі його достроково розірвати), письмово повідомивши про це абонента.

6.8.5. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг та штрафні санкції підлягають оплаті Абонентом у повному обсязі.

### **7. Відповідальність Абонента та ФОП Сулименко М. Є.**

7.1. ФОП Сулименко М. Є. та Абонент несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору та цих Умов згідно з чинним законодавством України.

7.2. Сплата штрафних санкцій не звільняє Абонента та ФОП Сулименко М. Є. від обов'язку виконати взяті на себе зобов'язання.

7.3. ФОП Сулименко М. Є. не несе майнової відповідальності перед Абонентом, передбаченої Законом України «Про електронні комунікації» за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання електронних комунікаційних послуг унаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, пожежа, повінь,

епідемії, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються ФОП Сулименко М. Є., або якщо неможливість надання Послуг виникла з вини Абонента.

7.4. Абонент зобов'язується змінювати паролі доступу до послуг наданих ФОП Сулименко М. Є., кожні 2 місяці та дотримуватись таких вимог до складності пароля:

- пароль має складатися не менше ніж з 8-ми символів;
- пароль має включати символи, набрані в різних регістрах;
- крім латинських букв, включати також цифри, розділові знаки та/або спеціальні символи (якщо це підтримує інтерфейс доступу);
- пароль не може бути вживаним словом із словника, сленгу, діалекту, жаргону;
- пароль немає містити персональної інформації (ім'я, адреса, дата народження, телефон тощо).

7.5. Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налагодження необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні (у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги) несе Абонент. У випадку неправильного підключення, що призвело до неможливості отримання Послуг, за заявкою Абонента ФОП Сулименко М. Є. виконує роботи з підключення до Послуг зі сторони Абонента на платній основі згідно з діючими тарифами.

#### 7.6. Відповідальність Абонента

7.6.1. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань за Договором Абонент сплачує ФОП Сулименко М. Є. штрафні санкції, передбачені Договором та чинним законодавством України.

7.6.2. У разі затримки оплати за надані Послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється від

вартості неоплачених Послуг, у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня, за кожний день прострочення оплати.

7.6.3. У разі пошкодження Кінцевого та / або додаткового обладнання з вини Абонента (переданого йому ФОП Сулименко М. Є. в тимчасове платне користування), Абонент зобов'язаний відшкодувати ФОП Сулименко М. Є. вартість робіт з його відновлення, а в разі втрати або приведення додаткового обладнання в стан, не придатний для подальшого використання, сплатити його вартість, вказану у відповідному Наряді на підключення або Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання або в Особовому кабінеті.

7.6.4. Після закінчення строку дії Договору, у разі прострочення терміну повернення встановленого Кінцевого та / або додаткового обладнання або несплати Абонентом (протягом 3 (трьох) робочих днів, якщо інше не зазначено у Договорі / Додатковій угоді / Додатку / Угоді) його балансової вартості, вказаної у відповідному Наряді на підключення або Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання або в Особистому кабінеті, Абонент зобов'язаний сплатити на вимогу ФОП Сулименко М. Є. неустойку в розмірі 1% від вартості обладнання, за кожний день прострочення.

7.6.5. У разі виявлення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати ФОП Сулименко М. Є., пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому чинним законодавством України.

7.6.6. Факт пошкодження електронної комунікаційної мережі з вини Абонента, оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником ФОП Сулименко М. Є. та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками ФОП Сулименко М. Є..

7.6.7. Абонент несе відповідальність і ризику за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

7.6.8. При виявленні Оператором фактів з боку Абонента, що призвели до спотворення процесу обробки інформації, порушення встановленого порядку її маршрутизації, рефайл, а також порушень Закону України "Про електронні комунікації", Абонент зобов'язаний сплатити такий трафік за вартістю міжнародного напрямку.

#### 7.7. Відповідальність ФОП Сулименко М. Є.

7.7.1. ФОП Сулименко М. Є. не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, технічними засобами електронних комунікацій, Абонентом, та /або за зміст інформації, що надходить йому;
- за будь-які пошкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі пошкодження або втрату даних у результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;
- за неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебої в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу ФОП Сулименко М. Є.;
- за роботу обладнання та захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері (Кінцевому обладнанні) Абонента (антивірусний захист тощо);
- перед Абонентом та третіми особами, якщо їм буде заподіяно шкоду (збитки) будь-якого характеру під час використання Абонентом на власний розсуд Послуг за Договором та без будь-якої вини ФОП Сулименко М. Є..

7.7.2. У разі не виконання або неналежного виконання ФОП Сулименко М. Є. своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами ФОП Сулименко М. Є. несе відповідальність у розмірі штрафних санкцій на користь Абонента, визначених Правилами.

7.7.3. Сплата штрафних санкцій ФОП Сулименко М. Є., визначених Законом України «Про електронні комунікації», здійснюється шляхом заліку вартості електронних комунікаційних послуг:

7.7.3.1. для юридичних осіб у сумі розрахованого штрафу;

7.7.3.2. для фізичних осіб у сумі розрахованого штрафу, зменшеного на суму податку на доходи фізичних осіб (ПДФО). ПДФО обчислюється за діючою ставкою від суми нарахованого штрафу, утримується за рахунок Абонента та перераховується до відповідного бюджету.

7.7.4. ФОП Сулименко М. Є. докладає всіх зусиль для забезпечення якісного функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютної гарантії безперебійності і безпомилковості його роботи.

7.7.5. Рівні показників якості послуг Оператора – відповідають параметрам якості доступу до мережі передачі даних загального користування, параметрам якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету, параметрам якості обслуговування споживачів, передбачених наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 28.12.2012 № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів» та параметрам якості універсального доступу до електронної комунікаційної мереж.

7.7.6. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для Послуги ШСД до мережі Інтернет становить 64 Кбіт/с. Вимірювання швидкостей здійснюється відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

## **8. Оренда або користування абонентським/Кінцевим обладнання**

8.1. На час дії Договору між Оператором та Абонентом, для отримання електронних комунікаційних послуг (в залежності від технології надання послуг), Абонент може отримати Кінцеве обладнання на умовах оренди або користування у Оператора. Право власності на вказане Кінцеве обладнання належить Оператору.

8.2. Передача Абоненту Кінцевого обладнання та його повернення Оператору, оформлюється відповідними актами прийому-передачі та/або Нарядами на підключення. Акти прийому-передачі Кінцевого обладнання та Наряди на підключення (далі – Наряди) є невід'ємною частиною договору на надання електронних комунікаційних послуг.

8.3. Характеристики Кінцевого обладнання (найменування та виробник, модель, стан, вартість), що передається юридичним особам та фізичним особам-підприємцям, а також розмір орендної плати зазначається в Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання та/або Наряді. Характеристики Кінцевого обладнання (найменування та виробник, модель, стан) що передається фізичним особам зазначається в Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання, а вартість та розмір орендної плати зазначається в Особистому кабінеті.

8.4. Орендна плата

8.4.1. За користування Кінцевим обладнанням Абонент сплачує Оператору орендну плату згідно діючих тарифів Оператора.

8.4.2. Орендна плата є фіксованим платежем і сплачується Абонентом попередньо за кожний обліковий період незалежно від факту отримання Послуги.

8.4.3. Оплата за користування Кінцевим обладнанням здійснюється і нараховується аналогічно абонентській платі за замовлені електронні комунікаційні послуги відповідно до умов Договору.

8.5. Абонент зобов'язується:

- використовувати Кінцеве обладнання у відповідності до мети користування та правил експлуатації;
- утримувати Кінцеве обладнання у повній справності;
- не передавати Кінцеве обладнання третім особам;
- повернути Кінцеве обладнання Оператору у порядку, визначеному цим Договором;
- здійснювати всі заходи для запобігання знищенню, нанесенню шкоди, втрати товарного вигляду переданого йому Кінцевого обладнання, так само як і від протизаконних дій третіх осіб; – забезпечити доступ до Кінцевого обладнання уповноваженого представника Оператора.

8.6. Оператор зобов'язаний:

- ознайомити Абонента з правилами технічної експлуатації Кінцевого обладнання під час передачі Кінцевого обладнання;
- надавати інформаційне та консультаційне сприяння Абоненту щодо порядку правильної експлуатації Кінцевого обладнання.

8.7. Порядок повернення Кінцевого обладнання Оператору:

8.7.1. Абонент зобов'язаний повернути Оператору Кінцеве обладнання одночасно з припиненням користування електронною комунікаційною послугою, але не пізніше ніж в строки відповідно до п.4.2.22. Умов. Кінцеве обладнання повертається в справному стані, з упаковкою та технічною документацією згідно з переліком, зазначеним при прийомі обладнання.

8.7.2. Прийом-передача (повернення) Кінцевого обладнання здійснюється по Акту прийому передачі обладнання в приміщенні Оператора. Витрати, пов'язані з поверненням та доставкою Обладнання, несе Абонент.

8.8. У випадку втрати, знищення чи пошкодження Кінцевого обладнання з вини Абонента, яке має наслідком непридатність до використання в подальшому, у відповідності з його цільовим призначенням, Абонент виплачує Оператору компенсацію у розмірі вартості Кінцевого обладнання, яка зазначена в Акті прийому-передачі обладнання та/або Наряді (для юридичних та фізичних осіб підприємців) та в Особистому кабінеті (для фізичних осіб).

8.9. Обладнання типу: модем, роутер, абонентський термінал ONU, медіаконвертер Оператор може передавати Абоненту – користувачу Послуги з доступу до Інтернету із розстроченням платежу . В такому випадку Абонент здійснює оплату вартості такого обладнання із розстроченням платежу на підставі виставленого Оператором рахунку.

8.9.1. Абонент надає згоду на зміну умов надання Оператором обладнання, передбачену п. 8.9 Умов, якщо він на дату вступу в силу нових умов надання обладнання продовжує користуватися Послугами Оператора та не вчинив дій щодо розірвання договору або не відмовився від запропонованих Оператором умов передачі обладнання шляхом письмового повідомлення про незгоду.

## **9. Обставини непереборної сили**

9.1. Сторони Договору звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов'язань, якщо це невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили (війни, актів державних органів та органів місцевого самоврядування, пожежі, повені, землетрусу тощо), або інших не залежних від Сторін обставин, яких вони не могли передбачити, уникнути або усунути їх наслідки і які настали після укладення Договору. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються компетентним органом.

9.2. Не пізніше 3 (трьох) календарних днів від виникнення таких обставин Сторона, яка не в змозі виконати взяті на себе зобов'язання, зобов'язана проінформувати іншу Сторону про початок і закінчення вищезазначених обставин.

9.3. Належним доказом наявності вказаних вище обставин та їх тривалості будуть служити документи та (або) акти, видані відповідним компетентним органом, уповноваженим підтверджувати зазначені в цьому розділі обставини.

9.4. Невиконання окремо кожною зі Сторін обов'язку щодо інформування іншої Сторони про факт виникнення обставин непереборної сили не дає такій Стороні права посилатись на ці обставини.

9.5. У випадку дії обставин непереборної сили більше ніж один місяць Сторони з метою пошуку альтернативних варіантів виконання взятих на себе зобов'язань повинні провести відповідні переговори.

## **10. Інші умови**

10.1. Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цими Умовами та чинним законодавством України, вважаються виконаними ФОП Сулименко М. Є. належним чином, якщо Абонент був повідомлений письмово або через засоби масової інформації, вебсайт ФОП Сулименко М. Є., за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти або в інший спосіб, визначений ФОП Сулименко М. Є..

10.2. Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Абонентом та ФОП Сулименко М. Є., в процесі виконання, зміни чи розірвання договору, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди спори вирішуватимуться у порядку, встановленому чинним законодавством України.

10.3. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що ФОП Сулименко М. Є. не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі ФОП Сулименко М. Є. і знаходяться поза контролем ФОП Сулименко М. Є. (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 ФОП Сулименко М. Є..

10.4. Уклавши Договір, Абонент підтверджує, що він є поінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним і що таке користування здійснюється на власний ризик Абонента. Зокрема, Абонент усвідомлює, що під час роботи у всесвітній мережі Інтернет до його Кінцевого обладнання (персонального комп'ютера) можуть бути занесені програми-віруси, які ініціюють поза його бажанням міжнародні дзвінки або іншим чином втручаються у роботу його Кінцевого обладнання, що матиме негативні наслідки для майна Абонента, у тому числі у вигляді додаткових грошових зобов'язань. Для запобігання програмам-вірусам Абонент самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики роботи в мережі Інтернет.

10.5. Передавання інформації юридичним або фізичним особам, які не причетні до Договору, її опублікування або розголошення іншими шляхами і засобами можуть здійснюватися тільки за письмовою згодою Сторін Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та Договором та цими Умовами.

10.6. Своїм підписом / акцептуванням цих Умов та Договору Абонент (фізична особа) дає згоду ФОП Сулименко М. Є. на обробку своїх персональних даних з метою задоволення потреб споживача в електронних комунікаційних послугах відповідно до вимог цих Умов (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за електронні комунікаційні послуги). Ця згода чинна протягом дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору. В цьому випадку Договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні ФОП Сулименко М. Є..

10.7. Своїм підписом / акцептуванням Договору Абонент (фізична особа) підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі – ФОП Сулименко М. Є. з метою задоволення потреб споживача в електронних комунікаційних послугах відповідно до вимог цих Умов (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за електронні комунікаційні послуги). Абонент своїм підписом / акцептуванням також погоджується з тим, що ФОП Сулименко М. Є. має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Абонента, не змінюючи при цьому мети їх обробки. Зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий.

## **11. Порядок розгляду заяв, скарг споживачів**

11.1. Абонент має право подати до ФОП Сулименко М. Є. заяву / скаргу щодо надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

11.2.1 У разі виникнення питань щодо надання ФОП Сулименко М. Є. Послуг Абонент може звернутися:

- за контактним номером, що вказаний на сайті [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua);

11.2 Заяви / скарги Абонентів розглядаються ФОП Сулименко М. Є. у порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Правилами.

11.3 За результатами розгляду письмового звернення / скарги Абонента надається письмова відповідь у строки передбачені чинним законодавством України.

11.4 У разі повторного звернення одного і того ж Абонента з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, таке звернення / скарга не розглядається.

## **12. Інші положення**

12.1. За допомогою Мережі ФОП Сулименко М. Є. Абонентам можуть надаватися різноманітні Додаткові Послуги як ФОП Сулименко М. Є., так і його Партнерами.

12.2. За Додаткові Послуги, надані Партнерами, ФОП Сулименко М. Є. відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових Послуг, що надаються Партнером, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного ФОП Сулименко М. Є. Партнера. Для цього ФОП Сулименко М. Є. повинен надати Абоненту можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Партнера, а також про засоби зв'язку з ним.

12.3. Додаткові Послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цими Умовами, якщо інший порядок не встановлений в інформації до відповідної Додаткової Послуги.

12.4. Інформація про Додаткові Послуги міститься на Інтернет-сайті ФОП Сулименко М. Є. [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua) або на сайтах відповідних Партнерів.

12.5. Абонент згоден з переліком всіх Послуг, які можуть бути надані йому за допомогою Персонального коду при зверненнях до ФОП Сулименко М. Є..

12.6. Абонент має змогу користуватися опцією «Особистого кабінету» для самостійного керування послугами, які йому надаються ФОП Сулименко М. Є., а також отримувати інформацію щодо стану рахунку та необхідних для сплати сум. Детальна інформація щодо користування опцією «Особистого кабінету» розміщена на сайті ФОП Сулименко М. Є. – [fibernet.dp.ua](http://fibernet.dp.ua)

12.7. Послуги, які можна замовити за допомогою персонального коду:

- зміна тарифного плану (для ФО);
- включення / відключення / зміна додаткових Послуг;
- зміна, або доповнення контактної інформації Абонента (контактна особа, телефон, e-mail);
- зміна адреси доставки рахунків;
- зміна пароллю для доступу в мережу Інтернет.

12.8. Персональний код Абонента є конфіденційною інформацією і не може бути розголошений Абонентом або ФОП Сулименко М. Є. третім особам без письмової згоди на це іншої сторони.

12.9 Оператор є платником Єдиного податку 5%, встановлений відповідно до Податкового кодексу України.

12.10 У випадках, не передбачених цими Умовами, сторони керуються положеннями чинного законодавства України.