

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР Про надання телекомунікаційних послуг

Оператор телекомунікаційних послуг « **The Best - on** » - Фізична особа підприємець **Шантир Юрій Володимирович**, м. Запоріжжя, вул. Перемоги, д.63, офіс. 0, включений до реєстру провайдерів, операторів телекомунікаційних послуг за №167 від 31.03.2015, з одного боку та **Абонент** з іншого боку, уклали цей Договір про таке:

1.Визначення та терміни:

«Публічна оферта» - пропозиція Оператора, адресована будь-якій фізичній особі відповідно до ст. 641 ЦК України, укласти з ним договір про надання телекомунікаційних послуг, які містяться у цій публічній оферті.

«Договір» - договір про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Оператором та Абонентом на умовах Публічного договору (ст. 633 ЦК України) у момент акцепту Абонентом умов (далі – Договір). Його копія постійно знаходиться на WWW сервері Оператора <http://www.thebest-on.com>.

«Абонент» - споживач телекомунікаційних послуг (юридична чи фізична особа), який отримує телекомунікаційні послуги за умов Договору, для особистих потреб.

«Акцепт договору» - повна та безумовна згода Абонента на укладення Договору на умовах, визначених публічною офертою.

«Телекомунікаційна послуга (послуга)» - продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб Абонента щодо доступу до мережі Інтернет;

«Тарифний пакет» - затверджений Оператором набір телекомунікаційних послуг, що надаються Оператором, та оплачувані Абонентом на час дії пакета.

«Кінцеве обладнання» - обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, роутер, телеприймач тощо);

"Підключення (відключення)" - з'єднання (від'єднання) кінцевого обладнання або абонентського введення до (від) телекомунікаційної мережі;

«Телекомунікаційна мережа (мережа)» - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комунікації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків чи повідомлень будь-якого роду по радіо, провідних, оптичних або інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням;

«Доступ» - послуга для здійснення персонального TCP/IP доступу до мережі з можливістю доступу до Інтернету на основі розподіленої мережі передачі даних Провайдера.

«Інтернет» - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно пов'язана глобальним адресним простором і базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами. Ця інформаційна система є сукупністю об'єднань приватних та громадських комп'ютерних мереж, які взаємодіють через шлюзи та комунікаційні вузли.

«Особистий кабінет» - апаратно-програмний комплекс «Система самообслуговування користувачів» (<https://billing.thebest-on.com>) використовуючи який, Абонент може самостійно змінювати тарифні плани та параметри Послуги, отримувати інформацію про обсяги отриманих Послуг та самостійно замовляти Послуги.

Партнери Оператора - контент провайдери, платіжні системи і т.д.

«Абонентська лінія» - кабель, який з'єднує кінцеве обладнання абонента та вузол зв'язку провайдера.

«Вузол зв'язку Оператора» - ящик оператора, де зберігається його обладнання.

2. Предмет договору.

2.1. Предметом цього Договору є надання Оператором телекомунікаційних послуг з доступу до мережі Інтернет (далі — Послуги) в обсягах, зумовлених сторонами, виключно за адресою підключення та їхньою оплатою споживачем (Абонентом).

2.2. Абонент користується послугами Оператора та оплачує їх на умовах обраного Тарифного пакету.

3. Порядок укладання Договору та підключення Послуги.

3.1. Телекомунікаційні послуги Оператор надає на підставі та відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема Конституції України, Законів України «Про телекомунікації», «Про телебачення та радіомовлення», «Про радіочастотний ресурс України», «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних»; від 29.11.2012 року № 624.

3.2. Для підключення Послуги Абоненту необхідно звернутися із заявкою на підключення до Оператора:

- за телефонами (+38) 050-10-8888-7 або ті, що на сайті;

повідомивши при цьому адресу, за якою необхідно надати Послугу та обраний ним Тарифний пакет.

3.3. Оператор перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги та повідомляє Абоненту про результати перевірки.

3.4. За наявності технічної можливості надання Послуги Оператор та Абонент погоджують зручний час підключення Послуги.

3.5. Роботи з підключення є проведенням абонентської лінії від технічного майданчика Оператора до кінцевого обладнання Абонента.

3.6. Після перевірки особи Абонента (останній зобов'язаний пред'явити паспорт громадянина України або інший документ, що засвідчує особу) та закінчення робіт з підключення, Оператор у присутності Абонента перевіряє працездатність Послуги, Абонент зобов'язаний ознайомитись із змістом цих Правил на сайті Оператора та підтвердити згоду з умовами договору шляхом внесення авансу на баланс.

3.7. У разі самостійного підключення кінцевого обладнання Абонентом, Оператор здійснює активацію точки підключення Абонента протягом 3-х днів з моменту оплати вартості послуги Абонентом. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту активації Оператором точки підключення Абонента.

4. Права та обов'язки сторін.

4.1. Оператор має право:

4.1.1. Змінювати вартість та параметри тарифних пакетів за основну послугу у разі збільшення її собівартості, зміни законодавства України щодо оподаткування та/або зміни цінової кон'юнктури ринку подібних послуг.

4.1.2. В односторонньому порядку переглянути (змінити) цей договір та Тарифні пакети з повідомленням Абонента через публікацію таких змін на сайті Оператора www.thebest-on.com не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до набрання чинності змінами (доповненнями) у договорі та Тарифних пакетах.

4.1.3. Припинити/зупинити надання Абоненту послуг за недотримання ним умов Договору. Зупинити надання послуг при повному закінченні авансу Абонента на його особовому рахунку та розірвати Договір в односторонньому порядку без попереднього попередження Абонента, якщо Абонент не здійснить поповнення свого особового рахунку протягом 90 днів.

4.1.4. Не підключати та/або відключати підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів щодо підтвердження його відповідності вимогам, нормативним документам у сфері телекомунікацій та стандартизації, а також в інших випадках, визначених законодавством.

4.1.5. У разі виявлення нетипового навантаження на телекомунікаційну мережу Оператора, заподіяного Абонентом або вірусними програмами та різкого зростання трафіку Абонента, Оператор має право обмежити обсяг послуг, які він надає Абоненту до з'ясування обставин, що викликали нетипове навантаження на телекомунікаційну мережу або появу нетипового. телекомунікаційні послуги.

4.1.6. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу (логін та пароль) Абонента з технічних причин та через підвищення рівня безпеки, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше ніж за 7 днів у Особистому кабінеті.

4.1.7. Повідомити Абонента / Відключити від мережі / розірвати договір / відключити обліковий запис - без пояснення причин, при цьому повідомити абонента усно (згідно з його зверненням) про необхідність письмово написати заяву для повернення коштів та повернути Абоненту залишок коштів.

4.2. Оператор зобов'язується:

4.2.1. Надати Абоненту послуги, зазначені у п. 2.1. Договору відповідно до чинного Тарифного пакету Абонента.

4.2.2. Забезпечувати правильне застосування Тарифних пакетів та своєчасно інформувати Абонента про їх зміну.

4.2.3. Надати Абоненту додаткові послуги у разі їх замовлення.

4.2.4. Усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі після звернення Абонента про пошкодження.

4.2.4.1. Вести облік звернень абонента.

4.2.4.2 Усунути пошкодження Абонентської лінії згідно з чергою, але не більше 5 робочих днів. Усунення пошкодження здійснюється за умови, якщо Абонент на момент повідомлення про пошкодження мав кошти на особовому рахунку в достатній кількості для оплати послуг за ремонт.

4.2.5. Проводити перерахунок абонентської плати у разі, якщо основна послуга не надавалась Абоненту не з вини останньої понад 5 діб.

4.2.6. Забезпечити консультативно -інформаційну та технічну підтримку Абонента з питань надання послуг електронною поштою, телефонами Оператора, а також через службу технічної підтримки Оператора.

4.2.7. Забезпечити належну якість послуг, вжити заходів щодо усунення причин зниження їх якості.

4.2.8. Опублікувати всі доповнення та зміни до Договору та Тарифних пакетів не менше ніж за 7 календарних днів до початку їх дії на сайті Оператора [www . thebest - on . com](http://www.thebest-on.com)

4.2.9. Розглядати скарги та заяви Абонента у строки, передбачені Законом України «Про звернення громадян» та інформувати його про результати розгляду.

4.2.10. На вимогу Абонента надавати інформацію про режим роботи підрозділів Оператора, про умови та порядок надання основних та додаткових послуг, про систему та порядок оплати.

4.2.11. Вживати заходів відповідно до чинного Законодавства України щодо забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційним способом та конфіденційної інформації про Абонентів та послуги, які вони отримують.

4.3. Абонент має право:

4.3.1. На своєчасне отримання послуг Оператора відповідно до Тарифного пакету на умовах Договору.

4.3.2. Достроково розірвати Договір за своєю ініціативою, звернувшись до Оператора з письмовою заявою. У такому разі Договір вважається розірваним через 30 днів після отримання заяви Абонента.

4.3.2.1 Абонентська плата, яка була на балансі, абоненту не повертається.

4.3.3. У разі користування Послугами вибирати тарифні пакети, перехід на які дозволено Оператором. Зміну тарифного пакета можна здійснити за допомогою Особистого кабінету (сторінка - [https:// billing . thebest - on . com](https://billing.thebest-on.com)).

4.3.4. Отримувати від Оператора інформацію про основні та додаткові Послуги за телефоном Центру технічної підтримки та на сайті Оператора або в Особистому кабінеті.

4.3.5. Замовляти додаткові послуги через джерела, встановлені Оператором.

4.3.6. Тимчасово призупинити отримання Послуг за допомогою Особистого кабінету відповідно до умов та порядку надання такої додаткової послуги.

4.3.7. Отримувати від Оператора відомості про використання внесених коштів та отримані послуги.

4.4 Абонент зобов'язується:

4.4.1. При прочитанні/ознайомленні (акцептації) договору ознайомиться з умовами договору та Тарифними пакетами. Поповненням балансу Абонент підтверджує, що йому зрозумілі умови, і він згоден дотримуватися та виконувати їх.

4.4.2. Своєчасно здійснювати оплату послуг Оператора, встановлених договором та Тарифним пакетом.

4.4.2.1. Використовувати функції особистого кабінету.

4.4.3. Контролювати роботу власного кінцевого обладнання, включаючи таке, яке без його відома може самостійно здійснити з'єднання.

4.4.4. Абонент зобов'язується використовувати кінцеве обладнання, яке має сертифікат відповідності.

4.4.5. Не використовувати надані Оператором Послуги для надання Послуг третім особам.

4.4.6. Не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб; не фальсифікувати мережеві ідентифікатори; не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори; не замовляти та не пропонувати розсилку спаму; не розсилати спам; не робити та не сприяти здійсненню будь-яких дій, які можуть перешкоджати роботі інших Клієнтів послуг з доступу до мережі Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.

4.4.7. Не використовувати кінцеве обладнання для здійснення протиправних дій, дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони громадського правопорядку.

4.4.8. Не проводити модернізацію та/або програмування свого кінцевого обладнання, яке може вплинути на тарифікацію Послуг в мережі Оператора або на функціонування мережного обладнання Оператора.

4.4.9. Тримати в таємниці всі мережеві реквізити (логіни та паролі), виділені Оператором.

4.4.10. Відвідувати сайт [http://www. thebest - on . com](http://www.thebest-on.com) та Особистий кабінет для ознайомлення з публікаціями Оператора щодо нових послуг та тарифів, змін у діючих послугах та тарифах.

4.4.11. Коли пропадає інтернет – перевіряти ще раз самостійно, переконується, що інтернет зник з вини оператора, і тільки після повідомити про його поломку.

4.4.12. Коли з'явився інтернет та Абонент залишив заявку – одразу повідомити про це оператора.

4.4.13. Стежити за якістю абонентської лінії , і змінювати її відразу за свій рахунок, як зрозуміло - що лінія виходить з ладу, щоб уникнути відсутності інтернету та отримання будь-яких збитків.

4.4.14. Надати/організувати (за рахунок Абонента), (за рахунок своєї частки володіння у багатоквартирному приватному будинку) можливість (місце/площа на

даху, коридорі, підвалі), для встановлення вузла зв'язку від якого буде підключений Абонент.

4.4.15. Надати доступ або організувати вільний прохід до вузла зв'язку від якого підключений Абонент, за рахунок Абонента, представникам Оператора.

4.4.16. При розірванні договору – демонтувати Абонентську лінію та привести у належний стан поверхні, по яких прокладався кабель за рахунок Абонента.

5. Вартість послуг та порядок розрахунків

5.1. Рахунки за надані послуги та авансові внески Абонент сплачує шляхом перерахування коштів на поточний рахунок Оператора у національній валюті України. У платіжному дорученні на оплату рахунку Абонент зобов'язаний зазначити номер особового рахунку.

5.2. Надання послуг Абоненту здійснюється за умов попереднього внесення авансу - пізніше моменту фактичного використання авансу, у своїй Абоненту за умовчанням не надається можливість користуватися послугою за наявності негативного залишку. У разі, якщо Абонент зобов'язується сплатити вартість послуги та підтверджує таке зобов'язання, замовивши послугу «Експрес-кредит» через Особистий кабінет, у цьому випадку Абонент може користуватися Послугою не більше ніж 2 дні за наявності негативного залишку. Фактичне користування Абонентом тією чи іншою послугою означає, що така послуга була замовлена Абонентом. Вартість наданих послуг залежить від відповідного Тарифного пакету та обсягу наданих послуг.

5.3. Відновлення сервісу Абоненту після блокування здійснюється протягом доби з моменту надходження авансу на особовий рахунок Абонента в обліковій системі Оператора.

5.4. Нарахування плати за користування послугами здійснюється з дня їх підключення. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента, абонентська плата та інші обов'язкові платежі нараховуються Абоненту у повному обсязі.

5.5. Абонент здійснює оплату Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет систем та іншими вказаними Оператором способами.

6. Відповідальність сторін.

6.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов Договору відповідно до чинного законодавства України та цього Договору.

6.2. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та заподіяння шкоди з його вини, витрати Оператора телекомунікації, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законом.

6.3. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини споживача оформляється актом у двох примірниках, кожен із яких підписується уповноваженим представником оператора телекомунікацій та Абонентом, з вини якого сталося ушкодження. У разі відмови Абонента від підписання акта підписується не менш як двома представниками оператора.

6.4. Розмір відшкодування споживачеві будь-яких збитків, шкода, втрачених вигод не може бути більшою за місячний тарифний пакет, яким користується Абонент, або робиться перерахунок згідно з п. 4.2.5.

6.5. Відповідальність та ризики за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент. Оператор не дає жодних гарантій стосовно будь-яких товарів, інформації та послуг, що постачаються або надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за зміст інформаційних ресурсів мережі Інтернет, за будь-які витрати чи збитки, які прямо чи опосередковано отримали Абоненти або треті особи внаслідок використання, або неможливості використання інформаційних ресурсів Інтернету.

6.6. У разі наявності заборгованості Абонента за надані згідно Правил та Договору послуги Оператор має право надавати третім особам потенційним кредиторам Абонента інформацію про стан розрахунків за Договором (включаючи його назву/ім'я, прізвище та по батькові, ідентифікаційний код (номер), адресу та інші дані, зазначені Абонентом під час укладання Договору), а також використовувати таку інформацію з метою формування реєстру боржників, відкритого для таких третіх осіб.

6.7. Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії.

6.8. Оператор не несе відповідальності за погіршення роботи абонентського обладнання внаслідок дії вірусних програм, програм злому чи інших дій будь-яких третіх осіб, спрямованих на заподіяння шкоди устаткуванню або програмам Абонента, перебоїв у електро-мережі, виходу з ладу обладнання за допомогою природного старіння.

6.9. Оператор не несе відповідальності перед абонентом за ненадання або неналежне надання послуг, а також завдану шкоду у всіх можливих випадках (фізичний, моральний, втрачений зиск або інших) у разі:

1) використання споживачем кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, несумісне з мережею оператора, або порушено вимоги інструкції виробника щодо використання кінцевого обладнання;

2) несанкціонованого втручання в роботу телекомунікаційних мереж, пошкодження абонентської проводки або лінії, викрадення телекомунікаційного обладнання або пошкодження зловмисниками лінійних та стаціонарних споруд;

3) дії непереборної сили (гроза, дощ, зледеніння, землетрус, повінь, ураган та інші погодні явища);

4) з вини споживача чи 3-х осіб;

5) усі інші випадки, які не описані вище.

6.10. Абонент бере на себе всю відповідальність за заподіяну шкоду, яку може виставити балансу утримувач - оператору.

7. Строк дії договору

7.1. Строк дії Договору обчислюється з дня його укладання (акцептації) сторонами та діє до його розірвання з ініціативи однієї зі сторін або обома Сторонами.

7.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний Оператором у таких випадках:

- коли Абонент протягом 90 днів з моменту тимчасового зупинення або обмеження надання Послуг не поповнить свій особовий рахунок. У такому разі Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважається припиненим, а кінцеве обладнання Абонента вимкнено у перший день після закінчення зазначеного 90-денного строку;

- якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент під час укладання Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, в якому здійснено підключення Послуг, не давали своєї згоди на підключення Послуг. У такому разі Оператор зобов'язаний попередити Абонента про розірвання Договору не менше ніж за 7 днів до дати розірвання;

- у разі, коли Абонент протягом 90 днів не користується Послугою.

- у разі припинення діяльності з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому разі Оператор зобов'язаний повідомити Абонента про припинення дії Договору не менше ніж за 90 днів до дати припинення.

7.3. У разі наявності підстав для розірвання Договору, передбачених п. 7.2. цього Договору, Оператор повідомляє Абонента на свій вибір: письмово, шляхом розміщення повідомлення в Особистому кабінеті або в інший спосіб.

7.4. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний Абонентом у таких випадках:

- у разі незгоди зі зміною Оператором тарифів на Послуги протягом 7 днів з моменту, коли Абонент дізнався або міг дізнатися про зміну тарифів за умови проведення повних розрахунків із Оператором;

- відсутність у Абонента необхідності використання Послуги;

7.5. Про розірвання Договору Абонент зобов'язаний повідомити Оператора письмово, також у такому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору.

7.6. У випадку, якщо у Абонента, який бажає розірвати Договір, на особовому рахунку залишаються кошти, Договір можна розірвати лише за згодою сторін із обов'язковим письмовим повідомленням Оператора. При цьому кошти абоненту не повертаються.

7.7. Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.

7.8. У разі розірвання договору з ініціативи Оператора грошові суми, внесені за встановлення (частково або повністю), не повертаються Абоненту, крім випадків, коли роботи з підключення не були завершені.

8. Персональні дані Абонента

8.1. Приєднанням до цього Договору Абонент підтверджує надання їм згоди Оператору на обробку його персональних даних, наданих Оператору у будь-якій формі (письмової чи усної), з метою виконання зобов'язань сторін за цим Договором.

8.2. Згода на обробку персональних даних Абонента, зазначена у п. 8.1 цього Договору, діє протягом дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії.

8.3. Приєднуючись до цього Договору Абонент підтверджує, що він повідомлений (без додаткового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються Оператору з метою виконання зобов'язань сторін цього Договору.

8.4. Приєднуючись до цього Договору, Абонент дає згоду на те, що Оператор має право надати доступ і передавати його персональні дані третім особам без будь-яких додаткових повідомлень, не змінюючи при цьому мети їх обробки, зазначеної в п. 8.1 цього Договору.

8.5. Ознайомившись із цим Договором Абонент підтверджує, що йому відомий та зрозумілий зміст його прав як суб'єкта персональних даних згідно із Законом України «Про захист персональних даних».

9. Інші положення.

9.1. У мережі Оператора Абонентам можуть надаватись різноманітні Додаткові послуги, як самим Оператором, так і його Партнерами.

9.2. Додаткових послуг, наданих Партнерами, Оператор відповідальності не несе. У разі виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, які надає Партнер, такий Абонент зобов'язаний звернутися безпосередньо до зазначеного Оператором Партнера. Для цього Оператор зобов'язаний надати Абоненту можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Партнера, а також про способи зв'язку з ним.

9.3. Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цими Правилами, якщо інший порядок не встановлений у інформації до відповідної Додаткової послуги.

9.4. Інформація про Додаткові послуги міститься на веб-сайті Оператора або на сайтах відповідних Партнерів.

9.5. Сторони підтверджують, що вони ознайомлені із Законом України «Про телекомунікації»; «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених Кабінетом Міністрів України, та зобов'язуються їх дотримуватись.

9.6. У випадках, що не передбачені цим Договором, сторони керуються положеннями чинного законодавства України.

ФОП Ю.В. Шантир ___

Абонент ПІБ _____

Адреса _____

Паспорт _____

Адреса прописки _____

Телефон _____