

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання телекомунікаційних послуг

Цей Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (надалі за текстом «Договір») визначає порядок надання телекомунікаційних послуг, а також взаємні права, обов'язки та порядок взаємовідносин між Сторонами, а також є офіційною пропозицією **Товариства з обмеженою відповідальністю «СДС – СХІД»**, що є юридичною особою, яка належним чином зареєстрована відповідно до чинного законодавства України за адресою: 84116, Донецька обл., місто Слов'янськ, вулиця Олімпійська, 5, та включена до Реєстру Операторів, провайдерів телекомунікацій за номером 2514, відповідно до Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 15.03.2012 р. № 121, (надалі – **Оператор**), в адресу фізичних осіб (за винятком суб'єктів підприємницької діяльності та самозайнятих осіб), укласти Договір про надання телекомунікаційних послуг на нижчевикладених умовах.

### Основні положення:

Договір укладається у відповідності з:

- Законом України «Про телекомунікації»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Законом України «Про захист персональних даних»;
- Цивільним кодексом України;
- Господарським кодексом України;
- Кримінальним кодексом України;
- Постановою КМ України №295 от 11.04.2012 р. «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг»;
- Рішенням НКРЗІ України №624 от 29.11.2012 р. «Про затвердження основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг»;
- іншими законодавчими актами.

### ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

«**Споживач**» - фізична особа, що не є суб'єктом підприємницької діяльності, яка належним чином прийняла (акцептувала) умови цього Договору.

«**Мережевий ідентифікатор Споживача**» – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню Споживача в телекомунікаційній мережі/Інтернеті.

«**Телекомунікаційна мережа**» - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

«**Інтернет**» – всесвітня інформаційна система загального доступу, а саме – сукупність телекомунікаційних мереж та засобів для накопичення, обробки, зберігання та передавання даних, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

«**IP – адреса Споживача**» – виділена фіксована IP-адреса Споживача, що використовується для передавання даних Споживачем через Телекомунікаційну мережу Оператора.

«**Послуга з доступу до Інтернет**» – забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання Споживача з Інтернетом шляхом підключення до порту вузла Інтернет за допомогою IP-адреси Споживача.

«**Якість послуги**» - сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначають її здатність задовольнити потреби споживача і характеризуються встановленими показниками.

«**Тимчасове припинення надання послуг** - припинення Оператором надання споживачеві послуги (послуг) на період та у випадках, встановлених законодавством та/або договором, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання.

«**Додаткові Послуги**» – послуги Товариства, які пов'язані технологічно з послугами доступу до Інтернет та іншими телекомунікаційними послугами Товариства. Перелік Додаткових Послуг встановлює Товариством.

«**Кінцеве обладнання**» – обладнання Споживача (комп'ютер, модем тощо), необхідне для отримання Послуг та призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг з доступу до Інтернет. Кінцеве обладнання Споживача повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері

телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

«**Зона покриття**» – територія, на якій засоби телекомунікаційної мережі Товариства забезпечують можливість користуватися Послугами.

«**Точка з'єднання**» - зона розмежування відповідальності Оператора та Споживача.

«**Тарифний план**» - сукупність пропозицій, запропонованих споживачеві Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг.

«**Умови**» - умови надання телекомунікаційних послуг затверджені Оператором.

«**Розрахунковий період**» – період в рамках одного календарного місяця, протягом якого Сторони здійснювали виконання цього Договору.

«**Веб-сайт**» – інтернет-ресурс, який розміщений за доменною адресою <http://www.slav.net.ua/>  
Усі інші терміни, що вживаються у цьому Договорі вживаються в значенні встановленому діючим законодавством України.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

**1.1. Оператор** зобов'язується надавати **Споживачу** на платній основі відповідно до обраних **Споживачем** тарифів та/або тарифних планів із числа встановлених **Оператором** (надалі – Тарифи) наступні телекомунікаційні послуги з використанням відповідних стандартів і технологій:

- доступу до Інтернет;
- підключення Кінцевого обладнання **Споживача**;
- інші додаткові послуги, які можуть бути замовлені **Споживачем** (надалі – Послуги), а **Споживач** користується і своєчасно оплачує їх вартість відповідно до цього Договору, Тарифів, Умов та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері телекомунікацій.

**1.2.** Надання Послуг починається після повної сплати **Споживачем** оплати за перший Розрахунковий період щодо замовлених Послуг відповідно до діючих на момент підключення Тарифів.

**1.3.** Послуги за цим Договором надаються цілодобово, сім днів на тиждень, якщо інше не визначено домовленістю між Сторонами.

**1.4.** Вимоги до якості Послуг по даному Договору визначаються як такі, що повинні відповідати звичайним вимогам, які пред'являються до таких Послуг, загальним критеріям якості. Технічні характеристики та параметри, що використовуються для надання Послуг за Договором встановлені в Умовах.

**1.5.** Фактичне отримання **Споживачем** певної Послуги та користування нею означає, що така Послуга була замовлена **Споживачем** з урахуванням, в т.ч. положень невід'ємних частин Договору.

**1.6.** Тимчасове припинення чи інше обмеження **Оператором** в наданні Послуг допускається в порядку, встановленому чинним законодавством України та Договором.

## 2. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ

**2.1.** Цей Договір є публічним Договором, у відповідності з яким **Оператор** приймає на себе обов'язок з надання послуг по відношенню до кола осіб (Споживачів) що звернулися за вказаними Послугами.

**2.2.** Публікація (розміщення) тексту цієї угоди на офіційному сайті **Оператора** за адресою: <http://www.slav.net.ua> є публічною пропозицією (офертою) **Оператора**, що адресована обмеженому колу осіб, укласти цей Договір.

**2.3.** Укладання цього Договору виконується шляхом приєднання **Споживача** до Договору шляхом прийняття (акцепту) **Споживачем** умов цього Договору в цілому, без будь яких умов, винятків або зауважень.

**2.4.** Фактом прийняття (акцепту) **Споживачем** умов цього Договору є оплата **Споживачем** замовлених ним Послуг, в порядку і на умовах, визначених цим Договором.

**2.5.** Цей Договір, за умови дотримання порядку його акцепту, вважається укладеним в простій письмовій формі шляхом оформлення між **Споживачем** та **Оператором** Заяви-замовлення (Додаток 1 до Договору), в якій зазначаються персональні дані **Споживача**, бажані **Споживачем** види послуг та їх вартість, особові дані **Споживача** у обліковій системі оператора /провайдера та інше.

## 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 3.1. Оператор має право:

3.1.1. Змінювати та встановлювати Тарифи на оплату **Споживачем** Послуг, виходячи із зміни тарифів за оренду каналів у третіх осіб, змін ринкових цін, тарифів, індексу інфляції, змін у чинному законодавстві, а також в інших випадках, які можуть впливати на вартість Послуг, розмістивши повідомлення про це на веб-сайті, адреса якого визначена в пункті 10 цього Договору не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження та сповістивши **Споживача** листом/ електронним листом/телефаксом/шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті. У випадку непогодження **Споживача** з новими тарифами він має право достроково

припинити дію Договору, письмово попередивши про це **Оператора** не пізніше ніж за п'ять днів до введення нових тарифів.

У випадку неотримання **Оператором** у вказані строки повідомлення про відмову від Договору від **Споживача** тарифи вважаються прийнятими. Припинення дії Договору за бажанням **Споживача** відбувається в обумовлені даним пунктом строки виключно за наявності посилання в повідомленні про підстави припинення Договору, а саме непогодження зі зміною тарифів, в інших випадках діють умови та строки припинення Договору обумовлені пунктом 6 цього Договору.

3.1.2. Встановлювати та/або змінювати перелік Послуг, Умов, розрахунковий період з попереднім повідомленням про це **Споживача** за 7 (сім) календарних днів або в інший строк, встановлений законодавством. При цьому **Споживач** не звільняється від оплати наданих Послуг згідно з новими Тарифами та Умовами, якщо з причин, незалежних від **Оператора**, він не отримав вказаного повідомлення.

3.1.3. Тимчасово припинити надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках:  
(а) несплати або несвоечасної оплати **Споживачем** Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості **Споживача** за отримані Послуги - тимчасово припинити надання Послуг або припинити надання Послуг у разі, якщо протягом 10-ти днів після повідомлення **Споживача** про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату;

(б) використання **Споживачем** на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Умовами, свого кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;

(в) несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційної мережі **Оператора** - дії **Споживача**, що зафіксовані відповідно до законодавства і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації третіх осіб, порушення порядку маршрутизації трафіку, отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені, а також розповсюдження комп'ютерних вірусів;

(г) отримання письмової заяви чи усного звернення **Споживача**;

(г) проведення **Оператором** ремонтних чи профілактичних робіт;

(д) встановлення факту розсилання **Споживачем** спаму;

(е) порушення **Споживачем** вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання;

(є) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства, або інших обставин, які не залежать від **Оператора** та на які він не може вплинути без суттєвої шкоди для себе.

Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення **Споживачем** підстав для тимчасового припинення.

3.1.4. Розірвати (припинити) Договір в односторонньому порядку, якщо **Споживач** протягом 60 днів не усуне підстави для тимчасового припинення надання Послуг.

3.1.5. Відмовити в наданні нових Послуг у випадку наявності відомостей про заборгованість за раніше надані Послуги.

3.1.6. Відмовити в подальшому наданні Послуг та/або розірвати (припинити) в односторонньому порядку цей Договір або будь-який з його додатків, попередивши про це **Споживача** за двадцять днів до припинення.

3.1.7. Відключити на підставі рішення суду кінцеве обладнання, якщо воно використовується **Споживачем** для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки.

3.1.8. Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства.

3.1.9. Не підключення та/або відключення підключеного до мережі Кінцевого обладнання **Споживача** у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

3.1.10. **Оператор** має право змінювати умови надання телекомунікаційних послуг, попередньо повідомивши **Споживача** шляхом розміщення інформації на веб-сайті **Оператора**, адреса якого визначена в пункті 10 цього Договору або шляхом надсилання листа електронною поштою, або будь-яким іншим доступним способом передачі інформації.

3.1.11. Припинити надання Послуг на час запланованого профілактичного обслуговування мережі **Оператора**, попередньо сповістивши про це **Споживача** шляхом розміщення на веб-сайті відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин протягом місяця.

3.1.12. Змінювати IP-адресу **Споживача** або іншу інформацію щодо ідентифікації Кінцевого обладнання **Споживача**, яка надана **Оператором Споживачу**, з технічних причин, з попереднім його повідомленням не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до зміни або в інший строк, встановлений законодавством.

3.1.13. Інші права відповідно до законодавства.

## 3.2. Оператор зобов'язується:

3.2.1. Надавати **Споживачу** Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, цього Договору, Умов, з додержанням вимог Правил та інших актів законодавства;

3.2.2. Надавати **Споживачу** у встановленому законодавством порядку необхідні документи стосовно оплати Послуг.

3.2.3. Оприлюднювати відповідну інформацію про зміни Тарифів на Послуги, умови обслуговування не пізніше, ніж за сім календарних днів до їх введення (зміни) шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті або направлення відповідних електронних, або SMS-, MMS-повідомлень тощо.

3.2.4. Попереджати **Споживача** про можливе відключення його кінцевого обладнання та/або про припинення надання Послуг у випадку і порядку, передбачених Договором.

3.2.5. За замовленням **Споживача** надати на платній основі та інші додаткові послуги.

3.2.6. Надати **Споживачу** пароль та номер особового рахунку, за яким ідентифікується, активізується Послуга (-и) та ведеться облік обсягу наданих **Споживачу** Послуг.

3.2.7. Вести достовірний облік Послуг, що надаються **Споживачу**.

3.2.8. На прохання **Споживача** надавати йому технічні консультації щодо рекомендованого для використання обладнання та програмного забезпечення.

3.2.9. При зверненні **Споживача** своєчасно, протягом доби з моменту надходження та фіксування заяви **Споживача** про неотримання та/або погіршення якості Послуг, ліквідувати пошкодження, що виникли у межах сфери відповідальності **Оператора** і перешкоджають **Споживачеві** користуватися Послугами **Оператора**.

3.2.10. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про **Споживача** та послуги, які він отримав чи замовляв.

3.2.11. За замовленням **Споживача** на платній основі згідно з діючими тарифами встановити та/або налагодити (конфігурувати) необхідне програмне забезпечення на комп'ютері **Споживача** для надання Послуг.

3.2.12. За запитом **Споживача** інформувати останнього про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування.

3.2.13. Направляти своїх працівників за викликом **Споживача** для усунення пошкоджень та виконання інших робіт з усунення недоліків у наданні Послуг за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення **Споживачу**.

3.2.14. Розглядати заяви та скарги **Споживача**, які стосуються якості Послуг та виконання умов Договору в порядку та терміни передбачені законодавством.

3.2.15. Попереджати **Споживача** про скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених Правилами та цим Договором, у тому числі у разі несплати заборгованості.

3.2.16. **Оператор** забезпечує **Абоненту** (Споживачу) мінімальну швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету на рівні, не нижчому ніж 30% швидкості від вказаної в тарифному плані, який було обрано **Абонентом**. У Додатках до Договору, рекламних та інформаційних матеріалах, на веб-сайті **Оператора** вказується максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету.

3.2.17. Інші обов'язки відповідно до законодавства.

### **3.3. Споживач має право:**

3.3.1. Користуватися за власним вибором Послугами, що надаються **Оператором**.

3.3.2. Отримувати від **Оператора** інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг, Тарифи у порядку, встановленому цим Договором та Умовами.

3.3.3. Отримувати відповідно до законодавства розшифрування нарахованих до оплати сум за надані Послуги з урахуванням технічної можливості **Оператора** за письмовою вимогою або іншим чином відповідно до обраних Тарифів.

3.3.4. Тимчасово, на строк, що не перевищує 12 календарних місяців, припинити отримання Послуг на підставі власної заяви або іншим встановленим **Оператором** чином, відповідно до розділу IV Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг. Плата за відновлення надання послуг стягується відповідно до Тарифів.

3.3.5. Відмовитися від обраних раніше Тарифів та/або обрати інші Тарифи (зміна Тарифу) відповідно до Договору, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, Тарифів - на підставі власної заяви або шляхом зміни / вибору інших Тарифів через свій особовий рахунок з використанням відповідного логіну, наданого **Оператором** та паролю або іншим встановленим чином відповідно до внутрішніх процедур **Оператора**.

3.3.6. Сплачувати впродовж Розрахункового періоду суму авансу більшу, ніж та, що передбачена відповідними Тарифами та Умовами.

3.3.7. На безоплатне вилучення за письмовою заявою **Споживача** відомостей про нього повністю або частково з електронних версій бази даних інформаційно-довідкових служб **Оператора**.

3.3.8. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

3.3.9. Звертатися до **Оператора** з заявами та скаргами, які стосуються якості Послуг та виконання умов Договору, за адресами та телефонами, вказаними у пункті 10 цього Договору, а також до Національної комісії що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації України, за телефоном (044) 2781182 або поштою: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22.

3.3.10. Не здійснювати оплату Послуг за весь час пошкодження мережі, що призвело до припинення/погіршення якості Послуг, у разі порушення **Оператором** термінів усунення недоліків визначених

цим Договором.

3.3.11. Отримувати від **Оператора** відомості про отримані Послуги у порядку, встановленому законодавством.

3.3.12. Обмежити або тимчасово припинити отримання Послуг **Оператора** за письмовою заявою **Споживача**, в особистому кабінеті **Споживача** або за телефоном указаний в пункті 9.3.

3.3.13. За письмовою заявою переоформити Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

3.3.14. Оскаржувати неправомірні дії **Оператора** згідно із законодавством України.

3.3.15. Інші права передбачені Договором та чинним законодавством України.

#### **3.4. Споживач зобов'язується:**

3.4.1. Виконувати домовленості Сторін за Договором.

3.4.2. Своєчасно оплачувати надані **Оператором** Послуги.

3.4.3. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим **Споживачам**.

3.4.4. Використовувати Кінцеве обладнання, яке є сумісним з мережею **Оператора**.

3.4.5. Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого обладнання для надання послуг третім особам.

3.4.6. Не допускати дій для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Виконувати законодавство України та норми міжнародного права стосовно інформації, її передачі й захисту, недопущення використання Послуг для розповсюдження забороненої інформації, дотримуватись вимог законодавства України, Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.

3.4.7. Сповістити **Оператора** про всі зміни власних реквізитів протягом місяця з моменту їх настання.

3.4.8. Виконувати всі вимоги інструкцій з експлуатації Кінцевого обладнання.

3.4.9. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит **Оператора** про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

3.4.10. Надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення Договору та надання Послуг.

3.4.11. Повідомити письмово, або за допомогою електронної пошти, та/або телефоном вказаним у п.9.3. Договору про погіршення якості, або відсутність Послуг.

3.4.12. Надавати **Оператору** інформацію про місця свердління отворів для введення кабелю в приміщення **Споживачеві** прокладки кабелю. При цьому **Оператор** не несе відповідальності перед **Споживачем** та третіми особами в разі порушення функціонування систем життєдіяльності комунікацій в приміщенні **Споживача**.

3.4.13. Не менше ніж два рази на місяць, відвідувати корпоративний інтернет-сайт **Оператора** і систему «Мій білінг» для отримання новин чи повідомлень від **Оператора**.

3.4.14. Інші обов'язки відповідно до законодавства України.

3.5. На Сторони також поширюються інші права та обов'язки, передбачені законодавством України та вимогами **Оператора**.

3.6. Реалізація Сторонами своїх прав та обов'язків за цим Договором, здійснюється після відповідної ідентифікації **Споживача** та підтвердження його повноважень і з урахуванням технічної можливості **Оператора**.

## **4. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

### **4.1. Підписуючи цей Договір кожна із Сторін дає згоду:**

4.1.1. На внесення персональних даних, які стали їм відомі в ході виконання своїх зобов'язань за цим Договором.

4.1.2. На будь-яке використання і обробку наданих даних у господарській діяльності відповідно іншої Сторони щодо виконання зобов'язань за цим Договором, а також пов'язаних з ним зобов'язань по оформленню бухгалтерської документації, сплаті податків та інших зобов'язань, покладених на Сторону чинним законодавством України.

4.1.3. Відповідальність за дотримання прав суб'єктів персональних даних, які передаються від однієї Сторони до іншої, а також норм чинного законодавства України, що регулюють таку передачу, зокрема норм Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010 р., несе Сторона, що передає відповідні персональні дані в ході виконання зобов'язань за цим Договором та Додатками до нього.

4.1.4. Відповідальність за дотримання прав суб'єкта персональних даних, що отримані Стороною, а також норм чинного законодавства України, що регулюють зберігання, обробку та використання таких даних, зокрема норми Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010 р., несе Сторона, яка отримує відповідні персональні дані в ході виконання зобов'язань за цим Договором та Додатками до нього.

4.1.5. Під обробкою персональних даних Сторони розуміють збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, уточнення (оновлення, зміну), використання, знеособлення, знищення і будь-які інші дії (операції) з персональними даними.

## 5. ЦІНА, ТАРИФИ, ВИДИ ПЛАТЕЖІВ ТА ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ

**5.1.** Надання щомісячних Послуг здійснюється на умовах 100% передоплати за Розрахунковий період, яка здійснюється до 1 (першого) числа кожного Розрахункового періоду в національній валюті згідно Тарифів **Оператора**, затверджених згідно із законодавством України. Зарахування оплати здійсненої **Споживачем** здійснюється протягом 3 (трьох) робочих днів з дати її здійснення.

**5.2.** У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду вони переносяться на наступний період.

**5.3. Оператор** виставляє **Споживачу** рахунок для здійснення одноразових платежів, передбачених домовленістю Сторін, згідно встановлених відповідно до законодавства Тарифів.

**5.4.** Вартість зміни Тарифу оплачується **Споживачем** відповідно до Тарифів встановлених **Оператором**.

**5.5.** Оплата здійснюється перерахуванням коштів на поточний рахунок **Оператора** на підставі рахунків, що виставляє **Оператор** і передає **Споживачеві** за допомогою факсимільного зв'язку, електронної пошти та використання послуг Укрпошти та/або на підставі реквізитів цього Договору та/або з використанням **Споживачем** форми рахунку, що міститься на веб-сайті **Оператора**, чи будь-яким іншим доступним способом відповідно до законодавства та при наявності у **Оператора** такої можливості. Всі платежі в рамках цього Договору здійснюються **Споживачем** з обов'язковим посиланням на номер особового рахунку із зазначенням прізвища, ім'я, по-батькові **Споживача**, що необхідно для повної ідентифікації **Споживача**.

**5.6.** Зменшення **Споживачем** оплати не здійснюється для випадків, що передбачені, а також для випадків короточасних перерв тривалістю менше доби. Тимчасове припинення надання Послуг не звільняє **Споживача** від обов'язку їх оплати відповідно до Договору та діючих на момент оплати Тарифів та Умов.

**5.7.** У випадку прострочення **Споживачем** здійснення оплати згідно цього Договору **Оператор** має право призупинити надання послуг **Споживачу** та сповістити про це **Споживача**.

**5.8.** Невикористання Послуг **Споживачем** не може бути підставою для їх несплати.

**5.9.** Облік обсягу спожитих послуг (трафіка) здійснюється за допомогою засобів **Оператора**. Укладаючи цей Договір, **Споживач** визнає, що він згоден визнавати як цілком вірні дані **Оператора** щодо обсягу спожитих послуг. Сторони домовились, що застосування **Споживачем** власних засобів обліку обсягів отриманих Послуг не відбуватиметься.

**5.10.** Протягом строку позовної давності після припинення дії Договору, або відмови від передплатеної Послуги за Договором, **Оператор**, за письмовою вимогою **Споживача**, повинен повернути невикористані кошти попередньо сплачені **Споживачем**. У випадку наявності заборгованості **Споживача** перед **Оператором** поверненню підлягає залишок вказаних коштів після погашення заборгованості та інших грошових зобов'язань, що можуть бути передбачені домовленостями Сторін. **Оператор** повинен повернути вказані кошти у строк, що не перевищує 1 календарний день з моменту отримання письмового звернення **Споживача**.

**5.11.** За час, протягом якого Послуги не надавались з вини **Споживача**, плата за надання Послуг нараховується в повному обсязі.

**5.12.** Порядок повернення **Споживачу** коштів у разі ненадання Послуг, у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, надання Послуг неналежної якості або надання Послуг, які **Споживач** не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством регулюються цим Договором та Правилами надання і отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року № 295 (або іншим нормативним актом, прийнятим після укладення цього Договору на заміну згаданих Правил).

## 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

**6.1.** За невиконання (неналежне виконання) зобов'язань, встановлених цим Договором, Сторони несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

**6.2.** Відповідальність за правильне підключення кінцевого обладнання та налагоджування необхідного програмного забезпечення зі сторони **Споживача** при самостійному підключенні несе **Споживач**.

**6.3. Оператор** відповідає за збитки, яких зазнає **Споживач** у результаті використання або невикористання Послуг **Оператора**, якщо документально доведені прямі винні дії або бездіяльність самого **Оператора**. Відшкодування завданих **Споживачеві** фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання **Оператором** умов Договору вирішується в судовому порядку.

**6.4. Оператор** не несе відповідальність перед **Споживачем** за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:

- використання **Споживачем** Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею **Оператора**, або порушення вимог інструкцій виробника з використання кінцевого обладнання;
- несанкціонованого втручання у роботу мереж, пошкодження абонентської проводки, лінії або кінцевого обладнання, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд;
- настання форс-мажорних обставин;
- вини **Споживача** встановленої Договором та законодавством України.

**6.5.** У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини **Споживача**, та завдання збитків з його вини витрати **Оператора**, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються **Споживачем**. Факт пошкодження мережі з вини **Споживача** оформлюється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником **Оператора** та **Споживача**, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови **Споживача** від підписання акта, то він підписується не менш як двома представниками **Оператора**.

**6.6.** Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням.

**6.7.** У разі, якщо на час звернення до суду будь-якою із Сторін, нижченаведене не буде суперечити законодавству України, то буде застосовуватися договірна підсудність, а саме: у випадку недосягнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням **Оператора**.

## 7. РОЗМЕЖУВАННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ СТОРІН

**7.1.** Точка розмежування відповідальності між Сторонами при наданні Телекомунікаційних послуг залежить від технології надання Послуг.

Межі відповідальності **Оператора** за лінії зв'язку встановлюються:

- при підключенні у багатоквартирних будинках – на вводі в квартиру абонента/або до спільного тамбуру декількох квартир, в разі, якщо до нього обмежений доступ;
- при підключенні з використанням технології Wi-Fi - на базовій станції **Оператора**;
- при підключенні з використанням технологій FTTH/GePON - на останній опорі ЛЕП, від якої йде окрема лінія до будівлі **Абонента** (Споживача).

## 8. ФОРС-МАЖОР

**8.1.** Сторони не несуть відповідальності за порушення своїх зобов'язань за цим Договором, якщо воно сталося не з їх вини. Сторона вважається невинною, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів для виконання зобов'язань.

**8.2.** **Оператор** та **Споживач** не несуть відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено невідворотними діями за обставин непереборної сили, про які **Оператор** та **Споживач** не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити.

До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, смерч, ураган, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороти, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення юридично засвідчені. Протягом цього часу Сторони не мають взаємних претензій і кожна зі Сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.

## 9. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

**9.1.** **Оператор** може без попередження **Споживача** припиняти надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, введення надзвичайного та воєнного стану.

**9.2.** Абонентське відгалуження від комутаційного вузла **Оператора** до вводу в приміщення **Споживача** є власністю **Оператора**.

**9.3.** У разі наявності скарг або пропозицій з приводу отримання Послуг за цим Договором, **Споживач** може звернутися до **Оператора** щоденно і цілодобово за телефоном 095-222-93-00, 098-522-22-00, 063-522-22-00 (тарифікація згідно з умовами тарифного плану) та в режимі електронного листування за електронною адресою [support@slv.net.ua](mailto:support@slv.net.ua) - цілодобово.

**9.4.** **Оператор** має право змінювати свої контактні дані, визначені в цьому Договорі, попередньо повідомивши **Споживача** шляхом розміщення інформації на веб-сайті **Оператора** або шляхом надсилання листа електронною поштою, або будь-яким іншим доступним способом передачі інформації.

**9.5.** **Оператор** не несе відповідальності за понесені **Споживачем**, або третьою особою збитки, пов'язані з користуванням **Споживача** Послугами, в тому числі в разі впливу комп'ютерних вірусів або надходження спаму. **Споживач** зобов'язаний самостійно вживати всіх необхідних заходів для антивірусного захисту і захисту від спаму.

**9.6.** У взаємовідносинах між Сторонами, що не врегульовані цим Договором та/або Умовами, але стосуються його предмету, застосовується відповідне, чинне законодавство України.

**9.7.** Всі зміни, доповнення, додатки (додаткові угоди) до цього Договору є його невід'ємними частинами.

**9.8.** Договір не втрачає чинності у разі зміни реквізитів (відомостей) Сторін, їх установчих, реєстраційних або паспортних документів, а також зміни власника, організаційно-правової форми, адреси місцезнаходження або проживання/перебування, найменування тощо.

**9.9.** У випадку анулювання або закінчення терміну дії відповідної ліцензії **Оператора** дія Договору припиняється, про що **Оператор** не менш ніж за три місяці до припинення дії Договору письмово повідомляє

## **Споживача.**

**9.10.** Кожна із Сторін має право в односторонньому порядку припинити дію Договору, сповістивши про це за 20 (двадцять) діб іншу Сторону у спосіб, що не суперечить законодавству України та умовам Договору.

**9.11. Споживач** має право вказати в повідомленні про припинення іншу бажану дату припинення дії Договору.

**9.12. Оператор** має право припинити дію Договору у випадках порушення **Споживачем** розмірів, порядку або строків оплати, що встановлені для обраного **Споживачем** тарифного плану.

**9.13. Оператор** може не здійснювати письмового повідомлення **Споживача** про припинення дії даного Договору в терміни передбачені пунктом 9.10 цього Договору у випадку, якщо **Споживач** протягом 60 днів не поновив надання призупинених **Оператором** Послуг та/або не здійснював платежів протягом вказаного строку.

**9.14.** Дата укладання Договору є датою внесення даних про **Споживача** до бази персональних даних, що ведеться **Оператором** виключно з метою виконання умов даного Договору.

**9.15.** Жодна зі Сторін не має права передавати свої права та зобов'язання за цим Договором третій стороні без письмової згоди іншої Сторони.

## **10. ПОШТОВІ, ПЛАТІЖНІ РЕКВІЗИТИ**

**10.1.** Сторони беззаперечно погоджуються під реквізитами **Споживача** вважати інформацію, вказану ним при заповненні бланку замовлених послуг.

### **10.2. Реквізити Оператора:**

**Товариство з обмеженою відповідальністю «СДС – СХІД»**

**Юридична/поштова адреса:** 84116, Донецька обл., місто Слов'янськ, вулиця Олімпійська,5.

**Адреса веб-сайту Оператора:** <http://www.slv.net.ua>

**Телефон:** 095-222-93-00, 098-522-22-00, 063-522-22-00 (тарифікація згідно з умовами тарифного плану),

**e-mail:** support@slv.net.ua

**Банківські реквізити:** 26003542101300 в АТ «УкрСиббанк» м. Харків

МФО 351005

Код ЄДРПОУ 37803111

ПІН 378031105224

Свідоцтво платника ПДВ №200068058



## ЗАЯВА – ЗАМОВЛЕННЯ

№ \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ року  
про приєднання до Публічного договору  
на надання телекомунікаційних послуг

### 1. Дані про Адресу надання послуг та Споживача :

Вулиця (провулок):		буд.№:		кв.№:	
Прізвище		Ім'я		По батькові	
Паспорт серія: _____ № _____ Виданий (дата, орган): _____					
Адреса реєстрації:					
Контактні телефони:					

### 2. Послуги, що замовляються\*:

Основна послуга – підключення кінцевого обладнання Споживача , доступ до мережі Internet.

Тарифний план (назва, Мбіт/с)*	Вартість (грн.), без ПДВ	Примітка

Додаткові послуги:

Назва послуги	Вартість (грн.), без ПДВ	Примітка

\*Детальну інформацію про вартість підключення та діючі тарифи на послуги Ви можете отримати на сайті компанії [http://slav.net.ua/prices/other\\_tarif/](http://slav.net.ua/prices/other_tarif/) чи в Службі технічної підтримки за телефонами: 095 222-93-00, 098 522-22-00, 063 522-22-00.

### 3. Обладнання:

Найменування	Серійний номер, MAC-адреса	Кількість (шт.)	Ціна (грн.), без ПДВ

Загальна вартість послуг: \_\_\_\_\_ грн. ( \_\_\_\_\_ гривень 00 копійок).

### 4. Реквізити для доступу в мережу Internet, в систему «Мій білінг» чи для прямого поповнення рахунку через термінали:

Особовий рахунок, Ваш ID, логін :	
Пароль:	

### 5. Програма лояльності «СДС-ПАРТНЕР» .

Мені надав інформацію про компанію СДС : \_\_\_\_\_.

➤ Цією заявою я приймаю Умови та приєднуюсь до діючого Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг, опублікованих на інтернет-сайті:

[www.slav.net.ua/Public\\_contract\\_CDC\\_Vostok.pdf](http://www.slav.net.ua/Public_contract_CDC_Vostok.pdf)

Споживач (підпис): \_\_\_\_\_

➤ Відповідно до вимог закону України «Про захист персональних даних» надаю згоду на обробку моїх персональних даних та їх включення до бази даних провайдера/оператора в цілях, зазначених в Публічному договорі. Засвідчую, що повідомлений про включення вищезазначеної інформації до бази даних провайдера/оператора.

➤ Підтверджую, що мною надано безпечні місця свердління отворів в стінах для заведення кабелю в приміщення. У випадку пошкодження комунікацій (електро/радіомережі, кабельного телебачення, домофону, водопроводу та ін.) претензій до виконавців монтажних робіт не маю.

➤ До стану, комплектації та працездатності обладнання претензій не маю.

➤ Підписуючи цю заяву-замовлення, я засвідчую, що роботи по підключенню послуг виконані в належній якості та в повному обсязі.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ року      **Споживач** (підпис): \_\_\_\_\_

**Виконавець робіт** (підпис П.І.П.) \_\_\_\_\_