

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

про надання послуги доступу до мережі Інтернет

Даний договір є офіційною пропозицією (офертою) будь-якій фізичній особі, що надалі іменується, як «Абонент» укласти договір про надання послуг доступу до мережі Інтернет. Публічний договір опублікований на сайті www.ukrcom.net

Даний договір укладається шляхом надання згоди Абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника Сторонами.

Дійсний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному сторонами.

«Абонент» - фізична особа, що користується Послугою Провайдера телекомунікацій (далі- «Виконавець»).

«Виконавець» - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій без права на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв'язку.

«Інтернет» - сукупність апаратних і програмних засобів, за допомогою яких забезпечується обмін інформацією між обладнанням Абонента та цифровою мережею Провайдера, що знаходиться в його користуванні.

«Абонентська ділянка Мережі» - ділянка цифрової мережі, яка з'єднує пристрій Абонента з точкою підключення до цифрової мережі Провайдера, а саме точкою підключення до комутаційних пристроїв, розташованих в Цифровій мережі.

«Абонентська плата» - авансовий, фіксований платіж, який Провайдер встановлює для Абонента за послуги доступу до мережі Інтернет.

«Засоби повідомлення Провайдера» - сайт www.ukrcom.net та інші засоби масової інформації.

«Пристрій Абонента» - комп'ютер, роутер чи інший пристрій, що належить (ать) Абоненту, через який (і) забезпечується надання Послуг.

«Акцепт умов Договору» - приєднання до договору, шляхом здійснення Абонентом однієї з конклюдентних дій, направлених на отримання послуг (невиключний перелік): оплата послуги, підключення Абонента до Цифрової мережі та ін. З моменту здійснення оплати Послуги та/або підключення до Цифрової мережі, Абонент автоматично та беззастережно приймає умови даного Договору. Датою укладення даного Договору є дата оплати Послуги, що була здійснена після публікації Договору.

Послуга надання доступу до мережі інтернет (далі- «Послуга»)- продукт діяльності Виконавця, спрямований на задоволення потреб Абонентів.

Цифрова мережа Виконавця (далі- «Мережа») - це комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання, обробки інформаційного сигналу, що знаходиться у користуванні Виконавця.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Абонент доручає, а Виконавець бере на себе зобов'язання з виконання наступних робіт та послуг:

1.1.1. Виконавець надає Абоненту послуги з доступу до глобальної комп'ютерної мережі Інтернет;

1.1.2. Абонент доручає, а Виконавець зобов'язується виконати, або доручити третім особам, відповідно до умов цього Договору, роботи з монтажу волоконно-оптичної лінії зв'язку для підключення одного пристрою Абонента до мережі передачі даних ТОВ «УКРКОМ» на об'єкті Абонента, розташованого за адресою, зазначеною у вказаній Абонентом, а Абонент зобов'язується оплатити ці роботи.

1.2. За цим Договором Виконавець передає Абоненту у безкоштовне користування на строк, що обумовлений цим Договором об'єкт (обладнання), відповідно п. 5.3. даного Договору, який Абонент зобов'язується повернути Виконавцю після закінчення строку, встановленого цим Договором.

1.3. Для монтажу та установки технічного обладнання, відповідно до змісту даного договору, Абонент згідно з вимогами чинного законодавства надає право безоплатного використання його

приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

2. ВАРТІСТЬ РОБІТ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

2.1. Вартість послуг та робіт, що надаються Виконавцем, обчислюється на підставі прейскуранту абонентських цін та тарифів на послуги Виконавця, зазначених у Додатку № 1 даного Договору, або на офіційному сайті Виконавця www.ukrcom.net

2.2. Вартість робіт, не обумовлених даним договором, що надаються Виконавцем, обчислюються одноразово по факту необхідності їх здійснення.

2.3. Суми, сплачені у національній валюті України, заносяться на Особовий рахунок Абонента.

2.4. Форма оплати - авансова. Абонент здійснює попередню оплату послуг Виконавця на підставі даного Договору, у відповідності з прейскурантом, не менше ніж за один місяць наперед.

2.5. Оплата за послуги і роботи, надані Виконавцем, здійснюється Абонентом у безготівковій формі за наступними реквізитами: IBAN UA033223130000026001000008086

Філія АТ «УКРЕКСІМБАНК», Херсон МФО 322313 Отримувач ТОВ «УКРКОМ», ЄДРПОУ 24122771. Призначення платежу: оплата за послуги Інтернет.

2.6. Облік наданих послуг та контроль за своєчасністю платежів ведеться Виконавцем. Абонентові надається можливість, ознайомитися з поточним станом свого ОСОБОВОГО РАХУНКУ за допомогою «особистого кабінету» (відображає баланс платежів Абонента та вартості послуг, наданих Виконавцем, а також обсяги послуг у натуральному вираженні). Ці показники є підставою для здійснення розрахунків Абонента з Виконавцем.

2.7. Виконавець має право припинити надання всіх послуг (за винятком «особистого кабінету») Абоненту у випадку, якщо Абонент не сплатив, або сплатив в недостатній кількості суму авансу передбачену Додатком № 1 даного Договору, або якщо Абонент не оплатив, або оплатив в недостатній кількості вартість робіт передбачених Додатком № 1 даного Договору.

2.7.1. Якщо протягом 5 днів після вичерпання авансу Абонент не перераховує на рахунок Виконавця грошові кошти, Виконавець має право відключити Абонента від активного обладнання без попередження.

2.7.2. Якщо протягом 2 місяців після вичерпання авансу Абонент не перераховує на рахунок Виконавця грошові кошти, Виконавець має право провести демонтаж Лінії Зв'язку та активного обладнання Абонента обумовленого у п. 5.3. даного Договору.

2.7.3. Після відключення і у разі внесення авансу, та оплаті повторного підключення передбаченого п. 2.1. та Додатком № 1 даного Договору, Абонент автоматично підключається до активного обладнання.

2.8. При повторному підключенні Абонента за новою адресою, стягується плата в розмірі первинного підключення, відповідно п. 2.1 даного Договору та Прейскуранту абонентських цін та тарифів на послуги зазначених у Додатку № 1 даного Договору або на офіційному сайті Виконавця.

2.9. Якщо реальна робота Абонента почалася до укладення з ним договору, вартість робіт та послуг отриманих Абонентом з моменту його реєстрації, враховується при визначенні обсягу наданих послуг.

3. ВИМОГИ ДО МОНТАЖУ ЛІНІЇ ЗВ'ЯЗКУ

3.1. Монтаж Лінії Зв'язку проводиться від найближчого вузла мережі передачі даних компанії ТОВ «УКРКОМ» (далі - Точка Включення). Вибір Точки Включення відбувається Виконавцем.

3.2. Монтаж Лінії Зв'язку проводиться по опорах електромереж та / або електроосвітлення, розташованим на громадській території (далі - Точка Підвісу), відповідно до технічних умов експлуатації волоконно-оптичного кабелю (електричні параметри, термін служби, монтаж при низьких температурах, тощо).

3.3. Остання Точка підвісу, що знаходиться за межами території Абонента по шляху проходження кабелю до об'єкта Абонента є точкою розмежування відповідальності між компанією ТОВ «Укрком» і Абонентом, а саме: частина Лінії Зв'язку, змонтована від Точки Підвісу до місця споживання Послуги належить Абоненту.

3.4. Оптичне обладнання розміщується в критому приміщенні (кімната, допоміжне приміщення, гараж, тощо) на об'єкті Абонента, зазначеному в п. 1.1.2., відповідному для розміщення

електрообладнання.

3.5. Кабель, що з'єднує медіаконвертер з пристроєм Абонента (протяжністю до 10 метрів), монтується всередині приміщення Абонента, зазначеного в п. 1.1.2 (без виходу за межі будівлі) та входить у вартість первинного підключення. У разі монтажу кабелю між приміщеннями в межах об'єкта Абонента кабель прокладається через заздалегідь підготовлені Абонентом монтажні отвори.

4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Виконавець проводить підключення комп'ютера Абонента до комутатора колективного користування, що є власністю Виконавця.

4.2. За цим Договором Виконавець здійснює одноразове підключення одного комп'ютера Абонента до мережі Інтернет.

4.3. Обслуговування комп'ютерної мережі забезпечується Виконавцем винятково в рамках надання послуг доступу до Інтернет.

4.4. У разі незатребуваності послуг, Абонент зобов'язаний попередити про це Виконавця в письмовому вигляді за 3 робочих дні до відключення. У такому випадку Виконавець має право відключити Абонента від мережі, кошти сплачені авансом за поточний місяць не повертаються.

4.5. Повторне підключення проводиться відповідно до пункту 2.6.3. даного договору.

5. ОСОБЛИВІ УМОВИ

5.1. У випадку зміни законодавчих та/або нормативних актів, тарифів та зборів органів державної влади, введення інших обов'язкових платежів, що розповсюджується на мережу Інтернет, зміни вартості тарифів за надані послуги згідно даного Договору, а також зміни індексу цін на території України, Виконавець має право в безумовному порядку переглянути Прейскурант, поставивши до відома Абонента не менше, ніж за 10 днів до моменту зміни цін шляхом розміщення повідомлення на сайті www.ukrcom.net

5.2. Якщо Абонент не згоден зі зміною цін, він зобов'язаний у 3-х денний термін повідомити про це в письмовій формі Виконавця. З моменту повідомлення Виконавець має право на розірвання Договору в односторонньому порядку, про що Абоненту направляється повідомлення, в т. ч. по факсу, електронній пошті, або розміщується в особистому кабінеті Абонента.

5.3. Після акцепту умов Договору про надання послуги доступу до мережі Інтернет, Виконавець передає, а Абонент отримує у безоплатне користування на строк дії цього Договору оптичне обладнання у задовільному стані, яке Абонент зобов'язується повернути Виконавцю після закінчення строку цього Договору. Абонент несе ризики випадкового чи умисного знищення або пошкодження оптичного обладнання в межах його вартості. Марка, модель, а також серійний номер оптичного обладнання можуть бути вказані в особистому кабінеті Абонента.

5.4. Ремонтні роботи, пов'язані із заміною або відновленням пошкодженого кабелю Лінії Зв'язку проводяться відповідно до п. 3. даного Договору.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. Абонент зобов'язаний протягом 2 тижнів повідомити Виконавця про зміну прізвища, адреси, контактного телефону.

6.2. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором Виконавцем, проводиться продовження дії пакету на час простою (з моменту подачі заявки про несправність до моменту її усунення Виконавцем, якщо цей термін перевищує три робочих дні).

6.3. Виконавець не несе відповідальності за непрямий збиток, понесений Абонентом в результаті використання або неможливості використання послуг та робіт Виконавця.

6.4. Виконавець не несе відповідальності за зміст інформації, переданої чи отриманої Абонентом по мережі Інтернет.

6.5. Виконавець не несе відповідальності за збитки будь-якого роду, понесений Абонентом або третьою стороною в ході використання Абонентом послуг та/або робіт в мережі Інтернет.

6.6. Виконавець не несе відповідальності у разі передачі Абонентом третім особам, явно чи неявно програмного забезпечення та паролів та не приймає претензій за збитки понесені у зв'язку з цим.

6.7. За умисні дії, що призвели до псування обладнання Виконавця, збитку, неможливості або

ненормальної роботі інших користувачів мережі Виконавець має право відключити Абонента без попередження.

6.8. Сторони звільняються від відповідальності за цим договором у разі настання обставин непереборної сили, що включає в себе екстремальні погодні умови та стихійні лиха (шторм, ураган, буря, повінь, накопичення снігу, пожежа (викликана стихійним лихом або ударом блискавки), інші стихійні лиха, викликані погодними умовами); рішення державних органів влади щодо регламентації діяльності суб'єктів підприємницької діяльності (зміна законодавчих актів, введення обмежень, заборон та ін.); фінансово – економічні (зростання інфляції, багаторазове підвищення валютного курсу та ін.), які відбуваються незалежно від волі сторін, не можуть бути ними передбачені або відвернені та суттєво впливають на виконання положень цього договору.

6.9. У випадку, коли пошкодження елементів Лінії Зв'язку та (або) активного обладнання виникли з вини Абонента або на території Абонента з вини третіх осіб, Абонент зобов'язаний оплатити роботи, матеріали та обладнання, необхідні для відновлення функціонування мережі в повному обсязі.

6.10 Абонент не має права без письмової згоди Виконавця перепродавати або надавати безкоштовно Послугу третім особам, а також зобов'язаний використовувати Послугу виключно на території, вказаній в Договорі, як адреса споживання Послуги.

6.11 У разі порушення пункту 6.10 даного Договору, Виконавець має право припинити надання всіх Послуг або перевести Абонента на відповідний тариф для Бізнес Клієнтів. Переведення абонента на відповідний тариф для Бізнес Клієнтів відбувається після направлення письмового попередження за адресою, що вказана у пункті 10 Договору про надання послуги доступу до мережі Інтернет.

7. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

7.1. Сторони зобов'язуються при укладенні, виконанні та після припинення цього Договору дотримуватися вимог законодавчих та інших нормативно-правових актів України у сфері захисту персональних даних, в т.ч. щодо їх отримання, обробки, зберігання, якщо інше не врегульоване письмовою домовленістю Сторін.

7.2. Сторони усвідомлюють, що в рамках виконання зобов'язань за цим Договором вони можуть обмінюватись документами або іншими даними, які містять відомості, що належать до персональних даних фізичних осіб (підписанти, відповідальні/контактні особи тощо). При цьому уповноважені представники Сторін (підписанти), укладаючи цей Договір, по відношенню до персональних даних зобов'язуються:

7.2.1. гарантувати отримання згоди на обробку вказаних даних від суб'єктів персональних даних - винятково відповідно до мети, визначеної предметом та зобов'язаннями Сторін за цим Договором;

7.2.2. гарантувати повідомлення суб'єктів персональних даних про їх включення до відповідних баз та повідомлення таких осіб про їхні права, визначені законодавством;

7.2.3. надавати свою згоду, шляхом укладення (приєднання до) цього Договору, на обробку власних персональних даних та вважатися повідомленим про включення його персональних даних до відповідної бази даних іншої Сторони та повідомленим про права, визначені законодавством.

7.3. Будь-які персональні дані, що передаються чи можуть передаватись за цим Договором, становитимуть конфіденційну інформацію, що не підлягає розголошенню/передачі у будь-якому вигляді, окрім випадків, прямо передбачених законодавством України. Про всі випадки розголошення/передачі персональних даних за цим Договором Сторони негайно інформують одна одну у письмовому вигляді.

8. СПОРИ ТА УМОВИ РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

8.1. Дія Договору може бути припинена за ініціативою Абонента, або з ініціативи Виконавця за наявності передбачених у ньому умов або з обопільної згоди сторін.

8.2. У випадках розірвання, не передбачених Договором, питання перерахунків та виплат вирішуються за угодою сторін, або в установленому законодавством порядку. При розгляді спорів застосовується Законодавство України що регулює відповідні, а в разі його відсутності - подібні, правовідносини.

8.3. За несплату Послуг або Робіт передбачених у п. 2.1. даного Договору, Виконавець має право відключити Абонента від мережі в порядку передбаченому в п. 2.6. даного Договору, а Абонент зобов'язується повернути активне обладнання обумовлене у п. 5.3. даного Договору.

9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

9.1. Договір є безстроковим, тобто укладений на невизначений термін і діє до його розірвання, згідно умов Договору. Даний Договір є типовим. Публічний договір з реквізитами Виконавця, який безпосередньо надає Послуги, зазначені у Договорі, а також з інформацією про номер та дату реєстрації в реєстрі операторів/провайдерів телекомунікацій НКРЗІ (Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації), доступний до завантаження у особистому кабінеті користувача, за посиланням: my.ukrcom.net

9.2. Зміни в цей Договір вносяться шляхом їх публічного оприлюднення через засоби повідомлення Виконавця.

9.3. Виконавець має право вносити зміни до Договору, а також відмовитися від Договору в односторонньому порядку шляхом повідомлення Абонента через Засоби повідомлення, не менше ніж за 7 (сім) днів до дня вступу в силу таких змін або припинення Договору. Подальше користування послугами Провайдера та оплата Абонентом абонентської плати за Послуги, після опублікування змін та доповнень до даного Договору, є фактичним підтвердженням та прийняттям Абонентом внесених Провайдером змін та доповнень до Договору.

ХАРАКТЕРИСТИКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГИ (SLA)

1. Наявність Послуги

1.1. Наявність Послуги протягом місяця розраховується виходячи з загального часу протягом даного місяця, коли погоджені параметри забезпечувалися, у такий спосіб:

$$\text{Наявність Послуги} = (T_s - T_N) \times 100\% (T_s)$$

де:

T_s – загальний час наявності Послуги протягом даного місяця;

T_N – загальний час відсутності Послуги.

Відсутністю послуги вважається неможливість СПОЖИВАЧЕМ пропінгувати порт маршрутизатора операторів Інтернет першого рівня MCI/UUNet, TELIA, SprintLink та UA-IX. Час вимірюється в цілих хвилинах, наявність виражається у відсотках, округлених до двох знаків після коми.

Загальний час наявності Послуги T_s – це період, коли Послуга повинна надаватися в даному місяці по цій угоді.

Загальний час відсутності Послуги T_N – це період від загального часу надання Послуги в даному місяці, коли сторона, що замовила цю Послугу, не могла нею користуватися. Обчислюється шляхом підсумовування тривалості всіх простоїв за місяць і округленням до цілої кількості годин.

1.2. Виникненням несправності визначається на той момент, коли одна Сторона повідомляє ЦУМ (центр управління мережею) іншої Сторони про те, що виявлені невірні робочі параметри чи відбувається переривання надання Послуги. Цей момент позначається як час одержання повідомлення про несправність (T_o). Час відповіді – це час, коли ЦУМ Виконавця робить першу спробу (по телефону, факсу чи електронною поштою) повідомити Провайдера про відновлення послуги.

1.3. Час ремонту – це період між одержанням повідомлення про несправність (T_o) і усуненням несправності ($T_{\text{ремонт}}$).

1.4. Параметри якості послуги визначаються як час проходження 64 бітного пакета даних між центральним вузлом магістральної мережі Виконавця та вузлами операторів Інтернет першого рівня MCI/UUNet, TELIA, SprintLink та в UA-IX.

Метою є наступні середньомісячні значення затримок при напрямку пакетів до:

Америки	270 ms
Європи	120 ms
UA-IX	30 ms

1.5. Мінімальна швидкість між обладнанням Замовника та сервером Виконавця speedtest.ukrcom.net:

з використанням волоконно-оптичного кабелю	1Мбіт/с
з використанням технології радіодоступу	0.256Мбіт/с
за технологією xDSL	0.5Мбіт/с

2. Регламентні роботи

2.1. Час регламентних робіт - це період часу, у загальному не перевищуючих 96 годин на рік, на час якого надання Послуги може бути перерване для регламентних робіт. Час для регламентних робіт вибирається, у разі можливості, вночі із суботи на неділю.

2.2. Час регламентних робіт не враховується в загальному часі надання Послуги T_s .