

Товариство з обмеженою відповідальністю

«ЛАГІДКОМ»

м. Рівне

01.01.2019 р.

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

### про надання телекомунікаційних послуг

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЛАГІДКОМ», далі за текстом – «Оператор», опубліковує даний Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (далі за текстом – «Договір»), що є публічним договором – офертою (пропозицією) на адресу фізичних осіб.

Договір встановлює права та обов'язки Сторін, порядок та умови його укладення, порядок та умови підключення, доступу та користування телекомунікаційними послугами передачі і отримання в мережі інформації, які надаються ТОВ «ЛАГІДКОМ».

Договір регулює всі інші взаємовідносини між Оператором та Абонентом, що не врегульовані законодавством, зокрема, порядок розрахунків і платежів, порядок припинення надання Послуги, припинення дії Договору, відповідальність Сторін тощо.

### ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

**Абонент** – споживач Послуг (фізична особа), який:

- здійснив процедуру реєстрації (перереєстрації), яка є свідоцтвом повного й беззастережного Акцепту (прийняття) умов Договору;
- був підключений до обладнання Оператора;
- отримує Послуги на умовах, визначених у цьому Договорі та Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, чинних Тарифах, Переліку телепрограм, що входять до певного Пакета, та інших документах, що регулюють індивідуальні умови надання та отримання Послуг Оператора.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який Оператор встановлює для Абонента за доступ до Послуг на постійній основі протягом 30 календарних днів незалежно від факту їх споживання.

**Абонентське відгалуження** – ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання Абонента (телевізійний приймач, комп'ютер чи інше обладнання), з точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Межа відповідальності Оператора закінчується на місці входу кабелю до приміщення Абонента.

Відгалуження у приміщенні Абонента є власністю Абонента.

Відгалуження від точки підключення у Телекомунікаційну мережу до місця входу кабелю у приміщення Абонента є власністю Оператора.

**Аванс** – попередній грошовий внесок Клієнта в рахунок наданих у майбутньому послуг Оператора.

**Акцепт (прийняття, укладення) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг** – повне й беззастережне прийняття умов Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг Абонентом шляхом здійснення Абонентом процедури реєстрації або здійснення особою процедури перереєстрації. Процедура реєстрації або перереєстрації полягає в наданні Оператору заповненої реєстраційної форми «Відомості про Абонента», наведеної в Додатку №1 до Договору про надання телекомунікаційних послуг, і одержанні Абонентом персонального номера — «Номера Договору», призначуваного Оператором.

Акцепт Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг свідчить про те, що він отримав інформацію про Послуги, що надаються, був ознайомлений з Правилами, Тарифами та умовами Договору, вони йому зрозумілі та він зобов'язується їх виконувати. Акцепт (прийняття, укладення) Публічного договору підтверджує, що інформація та документи, надані Абонентом, є достовірними і відповідають чинному законодавству України та статутним документам.

**Бездротова точка доступу (Access Point)** – пристрій, що виконує функцію мосту між бездротовими і кабельними ділянками мережі.

**Білінг** – програмно-апаратний комплекс Оператора, призначений для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих Абоненту Послуг, додаткових послуг та пакетів/сервісних послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент їх надання.

**Включені сервіси** – комплекс сервісів Оператора, наданих Абоненту, що включає в себе:

- **Технічні:** підключення обладнання Абонента до комунікаційного порту Оператора, доступу до ресурсів і сервісів мережі передачі даних Оператора або Інтернету.
- **Адміністративні:** оформлення та переоформлення договорів, актів, податкових накладних, надання розрахунків об'єму і вартості наданих послуг, зміни Тарифних планів та параметрів послуг, призупинення надання послуг, відключення Абонента.
- **Консультаційні:** надання технічної допомоги у формі консультацій щодо роботи та налаштування Абонентського обладнання, перевірки цілісності Абонентських кабельних ліній.

**Додаткова угода** – домовленість між Оператором та Абонентом про додаткові права, обов'язки і відповідальність Оператора та Абонента щодо обсягу послуг, строку дії Договору і таке інше, яка має перевагу над домовленостями, встановленими Договором та/або Правилами з тих самих питань.

**Додаткові послуги та пакети** – послуги, що надаються Оператором на замовлення Абонента додатково до Послуги на платній основі згідно з чинними Тарифами.

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, зокрема, вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Оператора (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

**IP-адреса** – унікальна адреса комп'ютера в мережі Інтернет, що має довжину 4 байти.

**Інтернет** – всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Інтернет-пакет** – сукупність згрупованих Оператором параметрів Послуги доступу до Інтернету, що включає порядок тарифікації, швидкість та обсяг інформації (трафік).

**Кінцеве обладнання** – обладнання, що забезпечує можливість отримання Послуг.

**Клієнт** – фізична особа, яка виявила бажання оформити договірні відносини з Оператором та отримувати Послуги, але ще:

- не оплатила Послугу, та/або
- не була підключена до обладнання Оператора.

**Кол-центр** – відділ Оператора або його уповноважених представників, який надає інформаційно-консультаційні послуги Клієнтам/Абонентам.

**Комутатор (Switch)** – пристрій призначений для з'єднання декількох вузлів комп'ютерної мережі в межах одного сегменту.

**Контактна електронна адреса** – електронна адреса, що заявлена Абонентом як контактна.

**Логін** – унікальна комбінація цифр та літер, що використовується при вході до Персонального кабінету Абонента.

**MAC-адреса** - це апаратна адреса, яка є унікальною для кожної мережевої карти.

**Маршрутизатор (Router)** – мережевий пристрій, що на основі інформації про топологію мережі і певних правил приймає рішення про пересилку пакетів мережевого рівня моделі OSI між різними сегментами мережі.

**Мережа Ланет** – багаторівнева структура, яка складається з кабельної мережі, мережевого обладнання та інформаційної системи, частини якої логічно пов'язані між собою.

**Місце надання Послуги** – визначена Абонентом адреса, за якою він хоче отримувати Послуги.

**Онлайн-чат** – засіб обміну текстовими повідомленнями в режимі реального часу, який знаходиться на Офіційному сайті Оператора.

**Оператор** – Товариство з обмеженою відповідальністю «ЛАГІДКОМ», зареєстроване в Реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій за №1959 згідно з рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації України за №13 від 13.01.2011 року.

**Особовий рахунок Абонента (ОР)** – персональний рахунок, який Оператор відкриває в Білінгу для Абонентів, і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту Послуг, додаткових послуг та пакетів/сервісних послуг, а також облік платежів Абонента і балансовий розрахунок між Оператором та Абонентом.

**Офіційний сайт Оператора** – веб-сторінка в мережі Інтернет, яка є офіційним джерелом Оператора та забезпечує висвітлення діяльності Оператора, зокрема, містить перелік та умови надання його послуг, перелік дозвільних документів, а також інші матеріали інформаційного характеру.

**Пакет послуги ТБ + Інтернет** – сукупність обраних Абонентом Пакетів телепрограм та Інтернет-пакета, що мають єдину вартість.

**Пакет телепрограм** – сукупність телепрограм (радіопрограм), кількість і перелік яких визначається Оператором, і доступ до яких надається як до одного цілого.

**Пароль доступу** – комбінація латинських букв та/або цифр, що використовується Абонентом для захищеного входу до Персонального кабінету Абонента.

**Період надання Послуг** – індивідуальний звітний період, який починає відліковуватись від дати надходження коштів на ОР Абонента.

**Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

**Персональний кабінет Абонента (<https://my.lanet.ua/>)** – підсистема Білінгу, призначена для самостійних дій Абонента щодо:

- перегляду обсягів спожитих Абонентом Послуг, додаткових послуг та пакетів;
- online поповнення ОР;
- формування або отримання сформованого Оператором рахунка для поповнення ОР через банківські установи;
- підтвердження поповнення ОР;
- зміни способу отримання рахунків на оплату Послуг, повідомлень;
- кредитування Послуг;
- зміни Інтернет-пакету або Пакету послуги ТБ + Інтернет;
- зміни паролю до Персонального кабінету Абонента та/або додаткової контактної інформації);
- припинення та поновлення надання Послуги;
- замовлення додаткових послуг та пакетів;
- блокування використання Послуг.

**Повідомлення Абонента** – повідомлення, що надсилається Абонентові у будь-якій формі.

**Послуга/Послуги** – телекомунікаційні послуги за встановленими значеннями показників якості, в обсягах та кількості, замовлених Абонентом, зокрема, послуга доступу до Інтернету, послуга доступу до пакетів телепрограм, пакет послуги ТБ + Інтернет.

**Послуга доступу до Інтернету** – телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту послуги доступу до ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням Телекомунікаційної мережі.

**Послуга доступу до пакетів телепрограм** – телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту доступу (можливості перегляду) до Пакетів телепрограм за місцем надання послуги із використанням Телекомунікаційної мережі.

**Початок надання послуг** – підключення обладнання Абонента до мережі Оператора. Початок надання послуг оформлюється акцептом Договору.

**Правила** – Правила користування телекомунікаційними послугами, умови надання послуг Абонентам, що встановлюються чинним законодавством України, Оператором, і регулюються також додатковими внутрішніми інструкціями Оператора та інструкціями з використання цих послуг. Правила розташовані на Офіційному сайті Оператора, обов'язкові для Абонентів при отриманні основних та додаткових послуг та становлять невід'ємну складову частину акцептованого (прийнятого, укладеного) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг між Оператором і Абонентом.

**Припинення надання послуг** – остаточне припинення надання послуг за ініціативи Оператора чи Абонента, та на підставі умов, викладених у цих Правилах та Договорі.

**Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг** – домовленість між Оператором та Абонентом про предмет, основні права, обов'язки, порядок розрахунків і відповідальність Оператора та Абонента щодо підстав, умов та порядку надання, отримання і оплати послуг. Умови Договору також уточнюються в Правилах.

Невід'ємною частиною Публічного Договору є затвержені директором Оператора документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання Послуг, додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг, і є обов'язковими для ознайомлення та виконання Абонентом, зокрема:

- Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг;
- Тарифи;
- Регламенти Акцій (якщо Послуга замовляється на умовах акції);
- Перелік програм, що входять до певного Пакета телепрограм.

**Рахунок** – розрахунковий документ, де зазначено суму платежу за надання Послуг, додаткових послуг та пакетів/сервісних послуг згідно з чинними Тарифами.

**Сервісні послуги** – послуги чи роботи, які не є телекомунікаційними і можуть надаватися Оператором на замовлення Абонента окремо і незалежно від факту замовлення Послуг, на платній основі згідно з чинними Тарифами.

**Скорочення переліку послуг (Обмеження надання послуг)** – скорочення кількості телепрограм чи обмеження передачі інформації.

**Сторони** – Оператор та Клієнт/Абонент.

**Тарифи** – документ, у якому наводиться перелік, опис, правила Тарифікації та вартість Абонентної плати за Інтернет-пакети, Послуги доступу до пакетів телепрограм, Пакети Послуги «ТБ + Інтернет», обладнання, матеріалів, додаткових та сервісних послуг, що надаються Оператором.

**Тарифний пакет** – набір технічних, кількісних і вартісних параметрів Послуги, на основі яких Оператор проводить визначення вартості послуг, що надаються Абоненту. Тарифні пакети встановлюються Оператором.

**Телекомунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь-яких повідомлень, а також програм радіо та телебачення з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротовими, оптичними системами між кінцевим обладнанням).

**Телекомунікаційна послуга (Послуга)** – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій.

**Технічне обслуговування** – комплекс заходів, що вживаються Оператором або третіми особами для забезпечення робочого стану Телекомунікаційної мережі.

**Технічні умови** – наявність технічних засобів комунікації та інших ресурсів Телекомунікаційної мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуг Абоненту.

**Тимчасове припинення надання послуг** – припинення надання послуг з ініціативи Оператора або за заявою Абонента на період та у випадках, передбачених Договором та/або Правилами, із забезпеченням можливості поновлення їх надання.

**Трафік** – сукупність інформаційних сигналів, що передаються за допомогою технічних засобів операторів, провайдерів телекомунікацій за визначений інтервал часу, включаючи інформаційні дані споживача та/або службову інформацію.

**Центр обслуговування абонентів** – офіційна приймальня Абонентів або Клієнтів Оператора, адресу та графік роботи якої зазначено на Офіційному сайті Оператора.

## 1. ПРЕДМЕТ І МЕТА ДОГОВОРУ

1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «ЛАГІДКОМ», що включено до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за №1959 згідно з рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації України за №13 від 13.01.2011 року, надає Абонентові послуги з цілодобового доступу до Мережі Ланет, далі за текстом – «Послуги». Повний перелік Послуг, надання яких можливо в рамках цього Договору, їх характеристика, порядок надання й вартість визначено у чинних прейскурантах Оператора і Правилах користування телекомунікаційними послугами, які є невід'ємними частинами цього Договору. Ознайомитись з Прейскурантами і Правилами, одержати додаткову інформацію можна на сайті Оператора, в уповноважених представників Оператора, у Центрах обслуговування Абонентів та у Кол-центрі.

## 2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

2.1. Інформацію про можливість підключення, про перелік доступних Послуг, додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, Правила їх надання та отримання, чинні Тарифи Клієнт/Абонент може отримати у Центрі обслуговування Абонентів, у Кол-центрі та в Онлайн-чаті.

2.2. Доступ до телекомунікаційних послуг надається Абоненту на підставі Договору. Договір є основним документом, який встановлює правовідносини між Оператором та Клієнтом/Абонентом.

2.3. Для укладання Договору Клієнт надає до Кол-центру, Центру обслуговування Абонентів чи Онлайн-чату заявку на підключення, в якій вказує Місце надання Послуги.

2.4. Підключення до Послуги можливе лише за наявності наступних умов:

- Місце надання послуги повинно знаходитись у зоні покриття мережі Оператора.
- Кінцеве та/або інше обладнання споживача, яке підключається до телекомунікаційної мережі



загального користування, 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 загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинне бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (далі – Адміністрація Держспецзв'язку) у порядку, встановленому відповідно до законодавства. Оператор повинен інформувати Абонента у доступній формі, зокрема, у письмовій формі на його запит, про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання послуг.

**2.5.** За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги Оператор інформує Клієнта про необхідні заходи, які можуть бути здійснені Оператором або Клієнтом для їх створення. У разі неможливості підключення обладнання Клієнта до обладнання Оператора Договір вважається таким, що не набрав чинності.

**2.6.** Клієнт самостійно обирає один з чинних на момент підписання Тарифний пакет, кількість та перелік Додаткових послуг, якими він буде в подальшому користуватись, згідно з встановленими Тарифами Оператора, які діють на момент підписання Договору.

**2.7.** Клієнт укладає Договір відповідно до обраного переліку Послуг і додаткових послуг і одержує квитанцію на сплату послуг, в яку входять:

**2.7.1.** обов'язково:

- плата відповідно до обраних Послуг.

**2.7.2.** у разі необхідності та відповідного бажання Клієнта:

- оплата придбання додаткового обладнання;

**2.8.** Першу оплату має бути сплачено Абонентом протягом 4-х днів з моменту укладення Договору, шляхом перерахування грошових коштів на відповідний рахунок Провайдера.

**2.9.** У разі неoderжання плати, відповідно до обраного Тарифного пакету, протягом 10 календарних днів після здійснення Абонентом процедури реєстрації (перереєстрації), Оператор має право вважати Договір таким, що не набув чинності.

**2.10.** Додатково можуть надаватись наступні послуги:

- надання Клієнту додаткового кабелю та іншого обладнання;
- встановлення у разі необхідності мережевого адаптеру;
- здійснення процедури конфігурування підключення до Мережі Ланет стандартними засобами операційної системи, встановленої на комп'ютерному обладнанні Клієнта;
- встановлення програмного забезпечення на комп'ютерне обладнання Клієнта;
- налагодження додаткового обладнання клієнта (маршрутизатори, бездротові точки доступу тощо).

**2.11.** Початок надання послуг оформлюється акцептом Договору.

**2.12.** У разі відмови Абонента від підключення Оператор, на основі одержання відповідного письмового звернення з чітким обґрунтуванням від Абонента, повертає сплачені кошти Абоненту. Після цього Договір вважається розірваним.

**2.13.** Якщо обставини, що суперечать умовам укладання Договору, виявлені після набрання ним чинності, Оператор має право призупинити дію Договору в односторонньому порядку до моменту усунення вищезгаданих обставин.

**2.14.** Для оформлення договірних відносин Клієнт має надати:

**2.14.1.** Фізичні особи – резиденти:

- чинний паспорт громадянина України;
- довідку про присвоєння індивідуального податкового номеру або пред'явити відмітку в паспорті про наявність права здійснювати будь-які платежі за серією та номером паспорта, у відповідності до Положення про реєстрацію фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, затвердженого наказом Державної податкової адміністрації України від 17.12.2010 р. №954 у паспортах осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган ДПС;
- відомості про своє місце фактичного проживання (поштова адреса);
- контактні телефони.

#### **2.14.2. Фізичні особи – нерезиденти:**

- чинний паспорт громадянина іноземної держави з відміткою про реєстрацію іноземного громадянина в пункті пропуску через державний кордон України, та документ, що підтверджує законність перебування на території України, а для особи без громадянства – документ, що посвідчує особу;
- відомості про місце свого фактичного проживання (поштова адреса) в Україні на постійній або тимчасовій основі;
- відомості про контактні телефони в Україні.

Якщо в подальшому, під час дії Договору, при перевірці наданої Оператору інформації будуть виявлені невідповідності, протиріччя або виявлені інші порушення, Оператор має право поставити Клієнту вимоги щодо їх усунення, або призупинити надання послуги за Договором.

#### **2.15. Оператор має право відмовити Клієнту в оформленні договірних відносин у разі:**

- невідповідності кінцевого обладнання Клієнта встановленим законодавством вимогам;
- заборгованості Клієнта/Абонента за раніше надані Послуги, що належним чином підтверджено документально;
- ненадання необхідних для оформлення договірних відносин документів або надання недостовірної інформації;
- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі;
- вік Клієнта менше 18 років, або Клієнт у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним);
- Клієнт не зробив необхідних платежів для акцепту (прийняття) Договору, або кошти не надійшли на банківський рахунок Оператора.

#### **2.16. У разі відмови в оформленні договірних відносин Оператор повідомляє Клієнта про це, з обов'язковим зазначенням причини:**

- усно, під час замовлення Послуг;
- в письмовій формі, на письмове звернення Клієнта протягом строку, встановленого чинним законодавством України.

**2.17. Підключення до Послуги може здійснюватися Оператором та/або Уповноваженими Оператором третіми особами (юридичними або фізичними). Оператор має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про Клієнта/Абонента. Відповідальність за якість і своєчасність підключення до Послуги перед Клієнтом/Абонентом несе Оператор. Підключення до Послуги здійснюється у присутності Абонента.**

**2.18. Під час підключення Послуг/и Клієнт/Абонент звертається до Оператора з проханням встановити/розмістити у багатоквартирному будинку за Місцем надання Послуги необхідне телекомунікаційне обладнання, для забезпечення надання Послуг та надає Оператору право визначати осіб, які можуть здійснювати встановлення/розміщення телекомунікаційного обладнання у будинку та його обслуговування.**

#### **2.19. Під час підключення до Послуг/и Оператор надає Абонентові:**

- IP-адресу за протоколом DHCP (кількість встановлюється згідно з існуючими Тарифними Пакетами, зазначеними на сайті Оператора);
- доступ до Особистого кабінету Абонента на сайті Оператора.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

**3.1. Моментом початку надання послуги вважається момент фактичного надходження коштів на ОР Абонента.**

**3.2. Послуга надається 24 години на добу 7 днів на тиждень протягом дії Договору.**

**3.3. Оператор гарантує надання послуг у повному обсязі лише за умов позитивного залишку на ОР Абонента.**

**3.4. Абонент не має права без письмової згоди Оператора перепродавати чи надавати безкоштовно Послугу третім особам, а також зобов'язаний використовувати Послугу виключно на території приміщення, вказаного у Договорі як Місце надання Послуги.**

**3.5.** Для однозначної ідентифікації Абонента в Мережі Ланет Оператор призначає Абоненту особистий пароль. Цей пароль має бути зазначено при першому підключенні обладнання Абонента до мережі разом із номером Договору на персональній веб-сторінці статистики та управління сервісами. Будь-яка кількість послуги, що буде передана в Мережі Ланет з використанням ідентифікованого обладнання, буде вважатися Оператором як така, що спожита Абонентом, на що Абонент погоджується.

**3.6.** Абонент має право обрати будь-які із запропонованих Оператором Послуг. При цьому їх порядок Тарифікації, кількість каналів, швидкість зазначено у чинних Тарифах Оператора, які є невід'ємною частиною Договору і публічно анонсовані на офіційному сайті Оператора [www.lanet.com.net](http://www.lanet.com.net) та доступні для ознайомлення. Мінімальна гарантована швидкість доступу до Інтернету у будь-якому Інтернет-пакеті та/або Пакеті послуг ТБ+Інтернет складає 10 Мбіт/сек.

**3.7.** Абонент може змінити перелік замовлених Послуг:

- самостійно змінити Тарифний пакет в Особистому кабінеті. Зміна Тарифного пакету відбудеться одночасно з початком наступного Періоду надання Послуг, або ж, за бажанням абонента – відразу, під час зміни Тарифного пакету, але без повернення коштів за невикористаний Період надання Послуг відповідно до попереднього Тарифного пакету;

- зателефонувавши до Кол-центру;
- звернувшись до Онлайн-чату.

**3.8.** Надання Послуги доступу до пакетів телепрограм має відповідати вимогам наступних нормативних документів:

- затвердженим стандартам України: «Телевізійне та звукове мовлення й інтерактивні мультимедійні служби. Кабельні розподільчі системи», ДСТУ 4196:2003, ДСТУ 4197:2003, ДСТУ 4198:2003, ДСТУ 4199:2003, ДСТУ 4200:2003, ДСТУ 4201:2003, ДСТУ 4202:2003, ДСТУ 4203:2003, ДСТУ 4204:2003, ДСТУ 4205:2003 ;

- законам України: «Про телебачення і радіомовлення», «Про телекомунікації», «Про авторські та суміжні права».

**3.9.** Доступ до Пакетів телепрограм здійснюється відповідно до замовленого та оплаченого Абонентом Пакету.

**3.10.** Оператор має право, і Абонент з цим погоджується:

- змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакета телепрограм, а також кількість Пакетів телепрограм;
- змінювати план частотного розміщення телепрограм у Телекомунікаційній мережі;

**3.11.** Надання Послуги доступу до Інтернету має відповідати вимогам наступних нормативних документів:

- Законом України «Про захист прав споживачів», «Про телекомунікації»;
- Правилам надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. №295.

**3.12.** Надання Послуги ТБ + Інтернет здійснюється відповідно до п. 3.10. та 3.11. цих Правил.

**3.13.** Листування між Сторонами здійснюється наступним чином:

**3.14.** Офіційні повідомлення Оператора Абонентам здійснюються шляхом розсилання повідомлень електронною поштою на адресу, яку вказано у Договорі, а також шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті Оператора. При цьому повідомлення, що надсилаються Оператором електронною поштою, не будуть вважатися інформацією, що не замовлялась. Повідомлення та відповіді Абонентом здійснюються електронною поштою на електронні адреси, вказані на сайті Оператора, а також в Особистому кабінеті.

**3.15.** У випадках, коли відповідно до Договору або Правил вимагається письмова заява або повідомлення, така заява/повідомлення викладається належним чином у письмовій формі.

**3.16.** Оператор надає Послуги в тому вигляді, у якому вони доступні на момент надання. Повна достовірна інформація про послуги, їх якість, а також про характер роботи мережі надається Абоненту при укладенні з ним договору про надання Послуги. Оператор не дає гарантій, що будь-яка інформація або дані, що пересилаються за допомогою Послуг не містять віруси, або інші небажані компоненти. Оператор не несе відповідальності за негативні для Абонента наслідки спричинені такими небажаними компонентами, або змістом отриманої інформації.

**3.16.1.** Протягом строку дії Договору Абонент має право тимчасово обмежити або відмовитись від отримання одного, декількох чи всіх обраних видів послуг, якщо це не суперечить положенням будь-якої Додаткової угоди, укладеної між Сторонами шляхом написання відповідної заяви у Центрах обслуговування абонентів або повідомлення уповноважених представників Оператора:

**3.16.1.1.** зателефонувавши до Кол-центру;

**3.16.1.2.** звернувшись до Онлайн-чату.

**3.17.** Оператор не гарантує максимальну швидкість пропускнуої можливості та максимальну якість зображення, але зробить все можливе для надання найвищої можливої якості Послуги та забезпечення швидкості доступу, визначеної Тарифами.

**3.18.** Оператор, з технічних причин, у випадку зміни топології мережі, з метою забезпечення стабільності та безпеки мережі, має право змінювати параметри надання Послуг, IP-адреси Абонентів, обмежувати проходження окремих видів трафіку Інтернету.

**3.19.** Будь-які дії Абонента, пов'язані з комерційним використанням послуг Мережі Ланет, не повинні суперечити законодавству України.

**3.20.** Абонент має право застосовувати власні сертифіковані засоби обліку обсягів отриманих послуг. Застосування таких засобів є вільним волевиявленням Абонента і не потребує погодження із Оператором.

#### **4. ПРАВИЛА БЕЗПЕКИ КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ ЛАНЕТ**

**4.1.** Абонент стверджує, що Абонент та/або особи, які мають доступ до Кінцевого обладнання, проінструктовані щодо заходів безпеки при роботі з обладнанням та щодо надання першої невідкладної медичної допомоги.

**4.2.** У зв'язку з фактичною можливістю доступу до мережі та мережевого обладнання сторонніми особами Абоненту забороняється:

- користуватися обладнанням Оператора без заземлення;
- підключати кабель до джерел електричної напруги;
- залишати працююче обладнання без нагляду.

Відповідальність за порушення цих заборон покладається на Абонента.

**4.3.** У випадку виникнення пожежі Абонент та/або особи, які мають доступ до обладнання Оператора, мають негайно знеструмити комп'ютер чи додаткове обладнання та від'єднати кабель.

**4.4.** Оператор рекомендує Абоненту та/або особам, які мають доступ до обладнання Абонента мати поруч з робочим місцем інструменти (прилади) для запобігання пожежі, а також пройти інструктаж з пожежної безпеки. Відповідальність за невиконання (неналежне виконання) цієї рекомендації покладається на Абонента.

**4.5.** Оператор не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, мережевого обладнання, телевізора тощо).

#### **5. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ**

**5.1.** На підставі заявки Абонента на підключення Оператор забезпечує реєстрацію Абонента в Білінгу: відкриває Абонентові персональний ОР, номер якого унікальний.

**5.2.** Білінг є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг і Додаткових послуг та пакетів як в одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. Абонент погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані Білінгу Оператора матимуть перевагу над іншими даними.

**5.3.** Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Білінгу є гривня.

**5.4.** Особливості обліку споживання Послуги доступу до Інтернету на ОР Абонента:

**5.4.1.** Облік Трафіку, який використав Абонент, здійснюється Білінгом і у режимі online оновлюється на ОР Абонента кожні 15 хвилин.

**5.4.2.** Облік Трафіку, який використав Абонент, ведеться з точністю до байта (одиниці Тарифікації) із застосуванням таких співвідношень: 1 000 байт = 1 Кб, 1 000 Кб = 1 МБ, 1 000 Мб = 1 ГБ, 1000ГБ = 1ТБ.

**5.4.3.** Обсяг Трафіку службового обміну сервера доступу Оператора з модемом Абонента (за протоколом SNMP) не тарифікується.

**5.5.** Розрахунки за спожиті послуги здійснюються на основі обраного Абонентом Тарифного пакету, додатково замовлених послуг та фактично спожитого обсягу і кількості послуг. Кожному Абоненту надається один ОР, на якому ведеться облік об'єму, кількості і вартості наданих послуг, а також платежів Абонента.



**5.6.** Кількість, вартість і технічні параметри послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників належних Оператору технічних засобів. Показники технічних засобів Оператора є єдиним джерелом інформації про обсяг фактично спожитих послуг при тарифікації і вирішенні суперечок.

**5.7.** Вартість наданих послуг залежить від відповідного Тарифного пакету, обсягу та переліку наданих послуг. Облік наданих послуг ведеться:

- за обсягом переданої та отриманої інформації або даних (трафік) у мегабайтах;
- за замовлення або доступ до додаткової послуги.

**5.8.** Кожний Тарифний пакет складається з таких параметрів:

- розміру Абонентської плати, що включає певний ліміт трафіку або перелік каналів, який може бути спожитий або можуть бути переглянуті протягом розрахункового періоду, користування ресурсами Мережі Ланет;
- заявленої швидкості доступу до Мережі Ланет.

**5.9.** Абонент сплачує мінімальний платіж, передбачений обраним Тарифним пакетом, авансом на наступний Період надання Послуги. Оператор кожного першого числа нового Періоду надання Послуги списує суму Абонентської плати з ОР Абонента.

**5.10.** Оплата за Послуги, Додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, матеріали та обладнання здійснюється тільки в гривнях відповідно до Тарифів, чинних у розрахунковому періоді:

**5.11.** При внесенні плати за користування послугами Оператора Абонент зобов'язаний вказувати в платіжних документах розбірливим почерком, друкованими літерами, номер договору та своє прізвище. Плата від Абонента зараховується на його рахунок тільки після отримання Оператором виписки з банку про надходження такої плати на банківський рахунок Оператора. При нерозбірливому заповненні платіжних документів відповідальність за негативні наслідки помилкового зарахування коштів несе Абонент.

**5.11.1.** Абонент повинен слідкувати за станом свого ОР та своєчасно вносити кошти в якості Абонентської плати. Поточний стан свого ОР та повний перелік отриманих послуг Абонент може контролювати/дізнатись самостійно у Особистому кабінеті а також звернувшись до уповноважених представників Оператора:

**5.11.1.1.** зателефонувавши до Кол-центру;

**5.11.1.2.** звернувшись до Онлайн-чату;

**5.11.1.3.** завітавши до Центру обслуговування абонентів.

**5.12.** У разі від'ємного залишку на ОР Абонента Оператор має право без попередження і на власний розсуд обмежувати обсяги і технічні параметри Послуги або припиняти надання Послуги (повністю відключати обладнання Абонента від ресурсів Мережі Ланет), а також розірвати Договір у встановлений у ньому строк за непогашення заборгованості Абонента.

**5.13.** Перед здійсненням чергової оплати Послуг, додаткових послуг і пакетів Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання та вартістю. Оплатою Послуг (додаткових послуг і пакетів) Абонент підтверджує, що ознайомився із чинними Тарифами, переліком телепрограм, що входять до певного Пакета, характеристиками Інтернет-пакетів, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Оператором на умовах, які встановлені Оператором та є чинними на момент оплати.

**5.14.** Якщо на момент розірвання договірних відносин на ОР Абонента є залишок коштів, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента, такий залишок виплачується Абоненту протягом 30 (тридцяти) днів з моменту письмового підтвердження Оператором факту розірвання договірних відносин.

**5.15.** Установлені законами пільги з оплати послуг надаються Абоненту відповідно до законодавства за місцем його проживання з дня пред'явлення ним документа, що підтверджує право на пільги.

## **6. ОБМЕЖЕННЯ ТА ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

**6.1.** Припинення надання Послуги може відбуватися за ініціативою як Оператора так і Абонента.

**6.2.** Оператор може тимчасово обмежити обсяг або припинити надання Послуги у випадках:

- анулювання, закінчення строку дії ліцензії на користування радіочастотним ресурсом України;
- наявна заборгованість з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства, а також у випадку закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору;

У період тимчасового припинення надання Послуг Оператор зберігає ОР Абонента та можливість поновлення надання Послуги.

**6.3.** Оператор може тимчасово обмежити обсяг або припинити надання Послуг без попередження Абонента у випадках:

- виявлення несанкціонованого втручання Абонента або з використанням його мережевих реквізитів дій, які є небезпечними для функціонування Мережі Ланет;
- досягнення граничної суми коштів, визначеної договором;
- Абонент розповсюджує в мережі віруси, або інші небажані компоненти, вчинює дії направлені на отримання конфіденційної інформації, або інформації зі спеціальним доступом;
- порушення Абонентом договірних зобов'язань та/або Правил;
- якщо Абонент навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;
- якщо Абонент здійснив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;
- якщо Абонент надавав Послуги третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з Оператором;
- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання послуг;
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- встановлення факту розсилання споживачем Спаму.

**6.4.** Оператор має право тимчасово припинити надання Послуги для здійснення планового Технічного обслуговування. Оператор не менше ніж за 10 (десять) робочих днів інформує Абонента про дату й час тимчасового припинення надання Послуги. Сумарний час тимчасового припинення надання Послуги з цієї причини не має перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць. У разі перевищення цього терміну Оператор, за письмовою заявою Абонента, здійснює перерахунок і повертає на ОР Абонента кошти, нараховані за надання Послуги за весь час перевищення встановленого терміну тимчасового припинення її надання.

## **7. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

**7.1.** Абонент може самостійно поновити надання йому Послуги (крім випадків, зазначених у п. 6.2. і 6.3. цих Правил) за наявності коштів на своєму ОР:

- самостійно у Персональному кабінеті Абонента. Зміна відбудеться з початку наступної доби;
- звернувшись особисто до Центру обслуговування Абонентів не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни;
- зателефонувавши до Кол-центру;
- звернувшись до Онлайн-чату.

**7.2.** Оператор відновлює надання Послуг, обмежених через заборгованість, або тимчасово припинених, протягом 1 години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів. Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може особисто повідомити Оператора про суму сплачених коштів, місце, дату оплати, надавши скріншот або фото розрахункового документу.

**7.3.** З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п. 6.3. (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величина заподіяного збитку та інших обставин), Оператор може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Послуги Абоненту Оператор приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення зазначених дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

## **8. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

**8.1.** Договір втрачає чинність у таких випадках:

- відмови Абонента від Послуг у порядку, встановленому у Договорі;
- відмови Оператора у подальшому наданні послуг Абоненту в порядку, встановленому у Договорі;
- закінчення строку дії Договору;

- після 14 (чотирнадцяти) днів з моменту припинення надання послуги, якщо Абонент за цей час не сплатив заборгованість;
  - порушення Абонентом чинного законодавства України при використанні Послуг, зокрема, порушення Абонентом або з використанням його мережевих реквізитів дій, які є небезпечними для функціонування мережі Інтернет;
  - виявлення Оператором факту, що Абонент надав недостовірні відомості або документи про себе.
- 8.2.** У випадку припинення дії Договору Клієнт має право укласти з Оператором новий Договір на загальних умовах відповідно до розділу 1 цього Договору.
- 8.3.** Припинення надання послуг може здійснюватися Оператором за його ініціативою, у разі припинення діяльності з надання послуг з попередженням Національної комісії з питань зв'язку та інформатизації України і Абонентів, не пізніше ніж за три місяці до планового припинення.

## **9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

- 9.1.** За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно з Договором, Правилами та чинним законодавством України.
- 9.2.** Після акцепту Договору й до моменту початку надання Послуг Абоненту Оператор звільняється від будь-якої відповідальності за ненадання Послуг. Права Абонента та обов'язки Оператора щодо надання Послуг виникають лише після підключення обладнання Абонента до обладнання Оператора.
- 9.3.** До початку надання Послуг Абонент несе відповідальність за будь-які збитки, заподіяні Оператору (пошкодження обладнання Оператора, введення в оману Оператора шляхом надання неправдивої інформації при укладенні Договору та інше).
- 9.4.** Відповідальність за проведення оформлення, затвердження проектної документації, отримання дозволів на здійснення монтажних робіт щодо прокладки Абонентського відгалуження, покладається на Абонента.
- 9.5.** Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані зі збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та працездатність самого обладнання.
- 9.6.** Абонент бере на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням Послуг. При цьому Оператор не надає ніяких гарантій, явних або неявних, і не несе ніякої відповідальності за якість будь-яких товарів, інформації або послуг, що отримуються за допомогою Послуг або Мережі Ланет. Абонент одноособово несе відповідальність за оцінку точності, повноти й придатності всіх думок, оцінок, послуг та іншої інформації, якості і функцій товарів, які він отримує через Послуги або Мережу Ланет взагалі.
- 9.7.** Оператор не несе ніякої відповідальності за невідредаговані матеріали, які містяться в мережі Інтернет, і не контролює їх. Оператор попереджає, що деякі з них носять відвертий сексуальний характер або можуть містити зневажливу особисто для Абонента інформацію.
- 9.8.** Абонент несе повну відповідальність за збереження свого Пароля доступу і за збитки, що можуть виникнути у разі несанкціонованого використання його каналу доступу.
- 9.9.** Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку за заявленою Оператору контактною електронною адресою.
- 9.10.** Оператор не несе ніякої відповідальності за сповіщення третіх осіб про розірвання цього Договору.
- 9.11.** Оператор не несе ніякої відповідальності за прямі або непрямі збитки, пов'язані з використанням або неможливістю користуватися Послугами, зокрема, в результаті дії обставин, передбачених п. 9.1., 9.2. цього Договору.
- 9.12.** Оператор не несе ніякої відповідальності за упущену вигоду або моральну шкоду, пов'язані з використанням послуг, або неможливістю користуватися Послугами, незалежно від того, мав змогу чи ні Оператор передбачати можливість таких наслідків та запобігти їм.
- 9.13.** Оператор не несе ніякої відповідальності за часткове або повне пошкодження кабелю, обладнання тощо, яке знаходиться поза межею відповідальності Оператора. Межа відповідальності Оператора закінчується на місці входу кабелю до приміщення Абонента. Межа відповідальності Абонента починається від точки входу кабелю до приміщення Абонента та закінчується обладнанням Абонента включно.

**9.14.** Якщо Абонент пошкодить обладнання Оператора у зв'язку з самовільним виконанням робіт з ремонту або заміни обладнання, а також, якщо пошкодження обладнання Оператора спричинила відсутність заземлення кінцевого обладнання Абонента, Абонент повинен відшкодувати в повному обсязі всі збитки Оператору.

**9.15.** Абонент несе повну відповідальність за будь-яку шкоду, що виникла у зв'язку з порушенням правил безпеки користування телекомунікаційними послугами, передбачених цим Договором, Правилами та іншими встановленими чинним законодавством України нормативами.

**9.16.** Оператор не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їх якість у випадках:

- пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання (телевізійного приймача, модема, комп'ютера) Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;
- невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження вимогам Оператора, а також, якщо роботи з підключення Абонентського відгалуження були виконані Абонентом самостійно;
- несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, пошкодження Телекомунікаційної мережі третіми особами.

**9.17.** Оператор зобов'язаний усунути пошкодження в роботі телекомунікаційної мережі за заявою Абонента, які виникли не з його вини, за рахунок Оператора, протягом однієї доби з часу надходження заявки. У разі не усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуг або знизило до неприпустимих значень показники якості послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви, Абонентна плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад п'ять діб – Оператор сплачує споживачу штраф у розмірі 100 відсотків добової Абонентної плати за кожну добу перевищення цього терміну, але не більше ніж за три місяці.

Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого обладнання Абонента, що сталося з вини Оператора, здійснюються Оператором відповідно до законодавства. Питання щодо відшкодування завданих Абонентові фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Оператором обов'язків, передбачених законодавством та Договором, вирішуються в судовому порядку. У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії, внаслідок порушення Оператором вимог законодавства, Оператор зобов'язаний відшкодувати Абонентові витрати, пов'язані з припиненням надання послуг, відповідно до закону.

**9.18.** При наданні Послуги доступу до пакетів телепрограм:

**9.18.1.** Оператор не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі;
- за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій;
- за якість Послуги і перерву в її наданні у випадках:
- перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які Оператор не має змоги впливати;
- нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі;
- інших аварійних та непередбачених ситуаціях.

**9.18.2.** Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, зокрема, використовуючи технічну можливість телеприймача: встановлення «Батьківського контролю». Оператор не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніх осіб.

**9.19.** При наданні Послуги доступу до Інтернету:

**9.19.1.** Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента забезпечується Абонентом самостійно.

**9.19.2.** Оператор зобов'язаний вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб особисті та контактні дані Абонента не стали відомі третім особам, які не мають відношення до обслуговування Абонента.

**9.19.3.** Оператор не відшкодує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Паролів третіми особами через недбале зберігання Абонентом своїх Паролів. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів.

**9.19.4.** Оператор не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності.

**9.19.5.** Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Оператор не контролює доступний через Інтернет контент, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема, еротичного характеру або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності. Оператор не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Оператора), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи, внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

**9.19.6.** Оператор здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої та відправленої інформації Абонента. Доступ до такої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники Оператора та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання Послуги або у випадках надходження скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, Спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін.

**9.19.7.** Оператор залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

**9.19.8.** Оператор не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Оператора. Оператор у такому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента.

**9.19.9.** Оператор звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання Договору, а саме: у випадках несанкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, припинення мовлення каналу, у разі неможливості надання Послуг та додаткових послуг та пакетів за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин тощо.

## **10. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ ТА ІНШІ ОБСТАВИНИ, ЩО ВИКЛЮЧАЮТЬ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**10.1.** Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань у випадку, якщо таке невиконання або неналежне виконання сталось внаслідок дії обставин непереборної сили, а також внаслідок дій третіх осіб, прийняття актів державних органів та інших незалежних від Сторін обставин, які унеможливають своєчасне, повне та належне виконання Стороною своїх зобов'язань за цим Договором, як то призупинення надання послуги внаслідок перерв у подачі електроенергії до будинку, внаслідок перебоїв на зовнішньому каналі, пошкодження кабелів Оператора гризунами тощо.

**10.2.** Під обставинами непереборної сили Сторони розуміють надзвичайні і непереборні сили (стихія, дія суспільного ворога, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, воєнні дії, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадські демонстрації та/або заворушення, блискавка, пожежа, буря, повінь, землетрус, нагромадження снігу або ожеледь, вибух, диверсії тощо), дію яких неможливо упередити застосуванням звичайної практики персоналу Оператора або силами фізичної особи, і які є обставинами, що звільняють Оператора або Абонента від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.

**10.3.** У випадку виникнення обставин непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність сторін Сторона, яка знаходиться під її дією, повідомляє належним чином про це іншу Сторону протягом 5 (п'яти) днів з моменту виникнення такої обставини або з моменту виникнення у такої сторони можливості повідомити іншу Сторону про виникнення обставини. Після припинення дії обставини непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність сторін, Сторона, яка знаходилась під її дією, повідомляє належним чином про таке припинення іншу сторону протягом 5 (п'яти) днів з моменту закінчення дії форс-мажорної обставини або з моменту виникнення у такої Сторони можливості повідомити іншу Сторону про припинення дії форс-мажорної обставини.

**10.4.** У випадку порушення Стороною, яка знаходиться під дією обставини непереборної сили, вимог п. 10.3 цього Договору, вона втрачає право посилатись на таку обставину як на підставу для звільнення від відповідальності.



**10.5.** Виникнення обставини непереборної сили продовжує строки виконання зобов'язань на період, який дорівнює строку дії такої обставини.

## **11. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА БЕЗПЕКА**

**11.1.** Інформація Абонента, що міститься у Договорі, є конфіденційною і не підлягає розголошенню третім особам, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

**11.2.** Оператор рекомендує Абоненту використовувати ліцензійне програмне забезпечення, зокрема, ліцензійні антивірусні програми, та регулярно їх оновлювати, щоб запобігти неправильній роботі обладнання та зараженню його вірусами. При зараженні комп'ютерного обладнання Абонента трафік може значно збільшитися, Оператор в такому випадку не несе ніякої відповідальності, та весь трафік підлягає оплаті.

**11.3.** Оператор не несе відповідальність за ризики, пов'язані з збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та за працездатність самого обладнання.

**11.4.** Для забезпечення безпеки в мережі або при отриманні скарг від інших Абонентів, Абонент надає право Оператору перевіряти дані, що отримуються/пересилаються Абонентом, при цьому отримана інформація не може передаватися третім особам, за виключенням випадків, встановлених законодавством.

## **12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

**12.1.** Цей Договір регулює взаємовідносини між Абонентом/Клієнтом та Оператором у процесі підключення до Послуг (поновлення надання Послуги, тимчасове припинення чи припинення надання Послуги), надання та отримання обраних Абонентом Послуг та додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг, визначає процедуру зміни, розірвання договірних відносин тощо.

**12.2.** З пропозиціями по покращенню надання Послуг, та з усіх неузгоджених Договором або Правилами питань, Абоненти можуть звертатися за роз'ясненнями до Оператора, який вивчає та узагальнює пропозиції, та вносить зміни в умови чинного Договору та Правил, організацію виробництва Послуг та роботу обладнання.

**12.3.** Усі спірні питання, що впливають з цього Договору, вирішуються сторонами шляхом переговорів. Якщо переговори не приведуть до вирішення спору, справа передається на розгляд до відповідного суду, згідно з правилами підвідомчості та підсудності, встановленими чинним законодавством України.

**12.4.** Зміни та доповнення до цього Договору вносяться Оператором і набувають чинності з моменту їх затвердження. Інформацію про зміни або доповнення Абонент має можливість отримати у Центрі обслуговування Абонентів Оператора.

**12.5.** Абонент, надавши інформацію про себе:

**12.5.1.** Засвідчує свою згоду:

- виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цим Договором та отримувати Послуги та додаткові послуги на умовах цього Договору;
- на можливу зміну Оператором під час дії договірних відносин Тарифів та переліку телепрограм, що входять до певного Пакета;
- отримувати повідомлення, зокрема, електронні та SMS-повідомлення про замовлені та отримані Послуги (вид, тривалість, вартість, стан ОП), проведення профілактичних робіт, аварій та інші.

**12.5.2.** Надає Оператору право вносити свої Персональні дані до бази персональних даних Оператора, використовувати їх та дані про Послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі інше) та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі Оператором третім особам для:

- ведення обліку Абонентів, Послуг та додаткових послуг і пакетів, сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;
- надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг;
- здійснення розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів;
- телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг;
- проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;

- ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами;
- виявлення по запиті державних правоохоронних органів.

Метою обробки Персональних даних є забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

**12.5.3.** Абонент погоджується і вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно з Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних.

**12.6.** Оператор бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 12.5.2.

**12.7.** Абонент розуміє та погоджується із тим, що не має права при отриманні послуги доступу до пакетів телепрограм неправомірно здійснювати запис будь-якої програми мовлення або будь-якої її складової частини на будь-які носії, неправомірно здійснювати їх відтворення та/або публічний показ. У випадку вчинення таких дій Оператор має право розірвати договірні відносини із Абонентом в односторонньому порядку без повідомлення Абонента.

Будь-які збитки, які прямо чи опосередковано завдані Оператору та/або третім особам діями Абонента, що полягають у неправомірному копіюванні, відтворенні чи публічному показу телевізійних програм та їх складових частин, покладаються на Абонента та стягуються із Абонента.

**12.8.** Оператор має право вносити зміни (доповнення) до цього Договору, Правил, Тарифів (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати на пакети телепрограм, Інтернет-пакети, Пакети Послуги ТБ + Інтернет, вартість додаткових послуг і пакетів, сервісних послуг), запроваджувати, змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні Інтернет-пакети/Пакети телепрограм/Пакети Послуги ТБ + Інтернет, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

**12.9.** Про дії Оператора, перелік яких наведений у пункті 12.8 цього Договору, Абоненти інформуються за 7 (сім) календарних днів до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення інформації про ці дії на Офіційному сайті Оператора. Додатково Оператор може проінформувати Абонента будь-яким зазначеним нижче способом:

- електронною поштою за контактною електронною адресою;
- розсиланням відповідного повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці Рахунку;
- розміщенням інформації в Центрах обслуговування Абонентів;
- в засобах масової інформації;
- телефоном, через уповноважених представників Оператора у Кол-центрі, тощо.

Абонент підтверджує свою згоду із діями Оператора шляхом оплати Рахунку із повідомленням. Під діями Оператора у цьому Договорі розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цьому Договорі, а також реалізація Оператором своїх прав у інших випадках. У разі незгоди Абонента з діями Оператора, Абонент повинен одразу письмово повідомити Оператора про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж за 3 (три) дні до моменту їх запровадження Оператором.

**12.10.** Розгляд звернень Абонентів до Оператора здійснюється відповідно до чинного законодавства.

**12.11.** Абонент може звернутися до Оператора:

**12.11.1.** завітавши до Центру обслуговування абонентів за адресою: місто Рівне, вулиця Степана Бандери 45;

**12.11.2.** по телефону 0-800-601-200;

**12.11.3.** електронною поштою [info@lanet.ua](mailto:info@lanet.ua).

**12.12.** Абонент погоджується з тим, що Оператор має право здійснювати запис телефонних розмов з Абонентом з метою контролю якості обслуговування Абонента, додаткового фіксування усно заявлених претензій, скарг, зауважень та побажань, а також отримання довідкової інформації про послуги Мережі Ланет, та використовувати такі записи відповідно до чинного законодавства України.

**12.13.** Абонент може звернутись до будь-якого з Центрів обслуговування Абонентів. Перелік адрес та графік роботи зазначено на Офіційному сайті Оператора.

**12.14.** Відомості про ліцензії, дозволи тощо Товариства з обмеженою відповідальністю «ЛАГІДКОМ»:

**12.14.1.** Зареєстроване в Реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій за №1959 згідно з рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації України за №13 від 13.01.2011 року.

**12.14.2.** Ліцензія провайдера програмної послуги серія НР №00100-п від 21 травня 2015 р. (територія – м. Дубно);

- 
- 12.14.3.** Ліцензія провайдера програмної послуги серія НР №00194-п від 12 серпня 2015 р. (територія – смт. Клевань);
- 12.14.4.** Ліцензія провайдера програмної послуги серія НР №00195-п від 12 серпня 2015 р. (територія – с. Зоря);
- 12.14.5.** Ліцензія провайдера програмної послуги серія НР №00301-п від 14 грудня 2015 р. (територія – смт. Млинів);
- 12.14.6.** Ліцензія на користування радіочастотним ресурсом України №9407 від 16.02.2018 року (територія – Рівненська область);
- 12.14.7.** Ліцензія на користування радіочастотним ресурсом України №9408 від 16.02.2018 року (територія – Рівненська область);
- 12.14.8.** Ліцензія на користування радіочастотним ресурсом України №9910 від 01.07.2019 року (територія – Хмельницька область);
- 12.14.9.** Договір № 010618/02 від 01.06.2018 року про передачу прав на використання торговельної марки з ТОВ «МЕРЕЖА ЛАНЕТ».