

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

1 січня 2025 р.  
Директор ПП « ГРОЗА »  
І. Федусь

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**  
**про надання телекомунікаційних послуг**

**ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

**Публічний договір (ДОГОВІР)** — ДОГОВІР, згідно з яким ПП « ГРОЗА », відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, як ПРОВАЙДЕР(внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 21.04.2015р. №213, відповідно до угоди від 06.04.2015 року з Оператором телекомунікацій ПП “Інформаційні технології” ), за умови наявності технічної можливості зобов'язується надавати Послуги доступу до телекомунікаційних послуг АБОНЕНТУ (АБОНЕНТАМ), та встановлює однакові для всіх АБОНЕНТІВ умови надання таких послуг, а АБОНЕНТ зобов'язується своєчасно та у повному обсязі оплачувати їхню вартість. Цей ДОГОВІР регулює взаємні відносини між ПРОВАЙДЕРОМ та АБОНЕНТОМ у процесі надання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг.

**ПРОВАЙДЕР** — ПП « ГРОЗА », яке на умовах Публічного договору надає АБОНЕНТАМ телекомунікаційні послуги.

**АБОНЕНТ** — споживач телекомунікаційних послуг (юридична або фізична особа), що замовляє та отримує Послуги доступу до телекомунікаційних послуг виключно на умовах цього ДОГОВОРУ. **Сторони Договору (СТОРОНИ)** — ПП « ГРОЗА » з однієї сторони, та АБОНЕНТ (АБОНЕНТИ) з іншої сторони.

**Абонентська плата** — регулярний фіксований платіж, який встановлюється ПРОВАЙДЕРОМ для АБОНЕНТА, за надання телекомунікаційних послуг незалежно від факту отримання послуг та сплачується АБОНЕНТОМ кожного місяця.

**Акційне підключення** — підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖИ ПРОВАЙДЕРА за спеціальними Акційними тарифами ПРОВАЙДЕРА. Умови Акційного підключення, термін дії ДОГОВОРУ, призупинення дії ДОГОВОРУ на обумовлений термін та порядок його дострокового розірвання при Акційному підключенні регулюється Додатком (-ами) про умови проведення акцій.

**Акційні тарифи** — документ, що містить перелік Послуг доступу до телекомунікаційних послуг, які надаються ПРОВАЙДЕРОМ, та їхню вартість на час проведення акції. Акційні тарифи діють протягом періоду, встановленого Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

**Правила користування Мережею** – додаток до ДОГОВОРУ, в якому визначаються умови користування АБОНЕНТА МЕРЕЖЕЮ при отриманні Послуги доступу до телекомунікаційних послуг. **Мережа ПРОВАЙДЕРА (МЕРЕЖА)** — сукупність телекомунікаційних мереж засобів і засобів для забезпечення надання АБОНЕНТАМ Послуги доступу телекомунікаційних послуг.

**Заява-замовлення** — документ, у якому АБОНЕНТ вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, контактний телефон, паспортні дані, Тарифний план, що ним обирається, Місце надання

послуг, а також підтверджує, що ознайомлений зі змістом цього ДОГОВОРУ та погоджується з його умовами. Заява-замовлення АБОНЕНТА, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, при умові оплати АБОНЕНТОМ вартості підключення, авансом місячної Абонентської плати та, вважається згодою АБОНЕНТА з умовами цього ДОГОВОРУ та є підставою для надання ПРОВАЙДЕРОМ обраних(ої) АБОНЕНТОМ Послуг(и) доступу до телекомунікаційних послуг.

**Місце надання послуг** — конкретно визначена АБОНЕНТОМ адреса, за якою він бажає отримувати Послуги доступу до телекомунікаційних послуг. Місце надання послуг особисто визначається АБОНЕНТОМ у Заяві-замовленні. ПРОВАЙДЕР вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ згідно з цим ДОГОВОРОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником, наймачем чи орендарем приміщення (квартири, будинку тощо), де бажає отримувати Послуги доступу до телекомунікаційних послуг. **Особовий рахунок АБОНЕНТА (ОР)** — персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих АБОНЕНТОМ послуг, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому послуг. **Розрахунковий період** — період, за який здійснюється нарахування Абонентської плати. **Тарифи** — документ, що містить перелік Послуг доступу до телекомунікаційних послуг, які надаються ПРОВАЙДЕРОМ. Тарифи встановлюються (змінюються) ПРОВАЙДЕРОМ в односторонньому порядку, доводяться до відома АБОНЕНТА в порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ та є додатком до ДОГОВОРУ. **Тарифний план** — сукупність технічних і вартісних параметрів Послуги доступу до телекомунікаційних послуг, що визначає вартість Послуги згідно з чинними Тарифами.

**Початок надання послуг** — момент активації телекомунікаційних послуг АБОНЕНТА після підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. ПРОВАЙДЕР на платній основі забезпечує підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ у місці надання послуг, визначеному АБОНЕНТОМ, та надає Послуги доступу до телекомунікаційних послуг, а АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі оплачує Послуги на умовах цього ДОГОВОРУ.

1.2. Послуги, надання яких згідно з цим ДОГОВОРОМ забезпечуються ПРОВАЙДЕРОМ, надаються відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством України, зокрема згідно Закону України «Про телекомунікації» та Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», від 11 квітня 2012 р. N 295, з наступними змінами та доповненнями.

### **2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ**

2.1. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження отриманої послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати декілька Місць надання послуг, за кожним з яких оформляється окрема Заява-замовлення (**Додаток № 1**).

2.2. АБОНЕНТ особисто подає Заяву-замовлення до Пункту прийому абонентів. Заява-замовлення, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ, сплачена авансом за один місяць Абонентська плата та оплата Тарифу за підключення (**згідно Додатку № 2 та Додатку № 3**), (у випадку Акційного підключення — відповідно до умов проведення Акції), є підставою для надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до телекомунікаційних послуг, які він замовив.

### **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

- 3.1. Надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуг доступу до телекомунікаційних послуг здійснюється після підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.
- 3.2. Часова схема надання ПРОВАЙДЕРОМ Послуги доступу до телекомунікаційних послуг за умови дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ – цілодобово.
- 3.3. Послуги, відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, надаються із використанням спеціального обладнання, призначеного для певного виду послуг.

#### **4. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПРОВАЙДЕРА**

##### **4.1. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний:**

- 4.1.1. Здійснити підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ згідно Заяви-замовлення та умов обраного Тарифного плану. При необхідності, наші фахівці можуть провести налаштування даного обладнання за окрему плату.
- 4.1.2. Забезпечувати якісне виконання робіт з підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, надання Послуги доступу до телекомунікаційних послуг та інших послуг згідно із діючими положеннями та нормативними документами.
- 4.1.3. Зареєструвати АБОНЕНТА у МЕРЕЖІ.
- 4.1.4. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів МЕРЕЖІ відповідно до технічних норм, забезпечувати проведення технічного обслуговування власної МЕРЕЖІ.
- 4.1.5. Забезпечувати якість Послуг доступу до телекомунікаційних послуг відповідно до вимог, встановлених нормативними документами.
- 4.1.6. Усувати пошкодження в роботі МЕРЕЖІ, що призвели до припинення надання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг за зверненням АБОНЕНТА, якщо такі виникли не з його вини, за рахунок ПРОВАЙДЕРА у термін та на умовах, що викладені у Законі України “Про телекомунікації”.
- 4.1.7. Працівники ПРОВАЙДЕРА направлені за зверненням АБОНЕНТА для усунення пошкодження в роботі МЕРЕЖІ та/або з інших причин, що впливають з цього ДОГОВОРУ, повинні мати в наявності посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою ПРОВАЙДЕРА, та зобов'язані пред'явити посвідчення АБОНЕНТУ.
- 4.1.8. Усувати пошкодження, які виникли з вини АБОНЕНТА, за рахунок АБОНЕНТА в узгоджений з ним термін лише після проведення повної оплати АБОНЕНТОМ вартості ремонтних робіт.
- 4.1.9. Не пізніше, ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміну діючих Тарифів на Послуги доступу до телекомунікаційних послуг, зокрема розміру Абонентської плати, шляхом надсилання відповідного письмового повідомлення або шляхом публікації на веб-сайті: [groza.ua](http://groza.ua)
- 4.1.10. Інформувати АБОНЕНТА про Послуги доступу до телекомунікаційних послуг та умови їх надання.
- 4.1.11. Інформувати АБОНЕНТА за допомогою своєї веб-сторінки про всі планові та позапланові роботи, які має намір проводити або проводить ПРОВАЙДЕР, та які спричинять або спричиняють перерву у наданні Послуг доступу до телекомунікаційних послуг більше 1 (однієї) доби.
- 4.1.12. На запит АБОНЕНТА інформувати його про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до МЕРЕЖІ.

##### **4.2. ПРОВАЙДЕР має право:**

- 4.2.1. Призупинити надання АБОНЕНТУ Послуг доступу до телекомунікаційних послуг в порядку, передбаченому п. 4.2.3 цього ДОГОВОРУ у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.
- 4.2.2. Змінювати Тарифи на Послуги доступу до телекомунікаційних послуг з попередженням про це АБОНЕНТА у порядку, передбаченому п. 4.1.9 цього ДОГОВОРУ.
- 4.2.3. Призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА або розірвати з ним ДОГОВІР у випадках:
- поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ інформації, яка будь-яким чином суперечить чинному законодавству або етичним нормам;
  - поширення АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ рекламних або інших матеріалів комерційного характеру із порушенням правил поширення такої інформації;
  - самостійної зміни абонентом параметрів налагодження мережевого підключення, відмінних від тих, що були встановлені ПРОВАЙДЕРОМ на кінцевому обладнанні АБОНЕНТА при під'єднанні АБОНЕНТА до Мережі;
  - спроби несанкціонованого доступу з кінцевого обладнання АБОНЕНТА до обладнання інших АБОНЕНТІВ та обладнання ПРОВАЙДЕРА;
  - виникнення загрози з боку АБОНЕНТА для безпеки функціонування МЕРЕЖІ.
- 4.2.4. Призупиняти надання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг на час проведення профілактичних робіт. Сумарний час призупинення надання послуг не повинен перевищувати одного дня на місяць.
- 4.2.5. Відмовити АБОНЕНТУ в подальшому наданні послуг при виявленні порушень АБОНЕНТОМ правил експлуатації та користування МЕРЕЖЕЮ або грубих порушень умов цього Договору, якщо це спричинило або може спричинити шкоду ПРОВАЙДЕРУ та/чи іншим АБОНЕНТАМ.
- 4.2.6. Не підключати та/або відключити підключене до МЕРЕЖІ кінцеве обладнання АБОНЕНТА у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України.
- 4.2.7. Розірвати даний ДОГОВІР у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, передбачених цим ДОГОВОРОМ.

## **5. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА**

### **5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:**

- 5.1.1. Своєчасно, в повному обсязі оплачувати вартість Послуг згідно з обраним Тарифним планом. У триденний термін з моменту подачі Заяви-Замовлення здійснити оплату Тарифу за підключення та Абонентську плату; вчасно проводити авансову оплату за наступний місяць.
- 5.1.2. Надавати на вимогу уповноважених представників ПРОВАЙДЕРА відповідні розрахункові документи, що підтверджують оплату АБОНЕНТОМ отриманих послуг.
- 5.1.3. Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати.
- 5.1.4. Ознайомитися з даним ДОГОВОРОМ та належним чином виконувати його умови та вимоги.
- 5.1.5. У разі необхідності, не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання послуг працівникам ПРОВАЙДЕРА з метою проведення ремонтних, профілактичних та інших робіт. При підключенні до МЕРЕЖІ забезпечити доступ ПРОВАЙДЕРУ до внутрішньо будинкових кабельних каналів, технічних поверхів, горищ, тощо.
- 5.1.6. Дотримуватись Правил користування МЕРЕЖЕЮ, умов її експлуатації.
- 5.1.7. Своєчасно інформувати ПРОВАЙДЕРА про недоліки в роботі МЕРЕЖІ, які впливають на якість послуг та які зачіпають інтереси АБОНЕНТА, сприяти ПРОВАЙДЕРУ в збереженні

обладнання та інших елементів МЕРЕЖІ з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи, спільно з іншими АБОНЕНТАМИ вживати заходів зі встановлення замків на розподільчі щити (шафи, ніші) у місцях загального користування, в яких встановлено обладнання ПРОВАЙДЕРА.

5.1.8. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів про відмову від отримання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови і обмеження щодо дострокового розірвання ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.1.9. Не допускати за будь-яких умов виникнення заборгованості на своєму ОР.

5.1.10. Самовільно не підключати через своє обладнання інших осіб до МЕРЕЖІ.

5.1.11. Повідомляти, у тому числі письмово, ПРОВАЙДЕРА на його запит про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг.

5.1.12. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою протягом 10 днів про зміну своїх реквізитів, які містяться в Заяві-замовленні.

5.1.13. На виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010р., АБОНЕНТ надає згоду ПП « ГРОЗА » на включення інформації про себе до бази персональних даних «Контрагенти», та на обробку своїх персональних даних із первинних джерел, зокрема: ідентифікаційні дані (прізвище, ім'я та по батькові, адреса проживання, телефон тощо), паспортні дані, ідентифікаційний номер, з метою ведення господарської діяльності, забезпечення реалізації адміністративно-правових відносин, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку відповідно до Господарського кодексу України, Цивільного кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні», Статуту підприємства.

АБОНЕНТ дозволяє використовувати свої персональні дані, поширювати їх та надавати доступ до них третім особам виключно в межах реалізації вищезазначеної мети.

Зміст своїх прав, як суб'єкта персональних даних, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» АБОНЕНТУ відомі та зрозумілі.

## **5.2. АБОНЕНТ має право:**

5.2.1. Перейти на інший Тарифний план, про що особисто повідомити ПРОВАЙДЕРА не менше ніж за три календарні дні до початку місяця, в якому він планує здійснити перехід. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо зміни Тарифного плану, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

5.2.2. Отримувати вичерпну інформацію про поточний стан свого ОР.

5.2.3. Отримувати від ПРОВАЙДЕРА Послуги доступу до телекомунікаційних послуг, що замовлені АБОНЕНТОМ, у порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ.

5.2.4. Розірвати ДОГОВІР у разі відсутності потреби в Послугах доступу до телекомунікаційних послуг на письмову вимогу за умови попередження ним ПРОВАЙДЕРА не пізніше ніж за 30 календарних днів або невиконання ПРОВАЙДЕРОМ зобов'язань, згідно умов даного ДОГОВОРУ, у порядку, передбаченому п. 5.1.8 даного ДОГОВОРУ.

5.2.5. На перерахунок Абонентської плати за весь час перерви в отриманні Послуг доступу до телекомунікаційних послуг, що виникла не з вини АБОНЕНТА, за умови порушення ПРОВАЙДЕРОМ контрольних термінів усунення пошкоджень.

5.2.6. На повернення від ПРОВАЙДЕРА невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг.

- 5.2.7. Подавати звернення щодо якості надання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг або їхню відсутність, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункт прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.
- 5.2.8. Переоформити даний ДОГОВІР на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого чинним законодавством України. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо переоформлення ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.
- 5.2.9. Призупинити надання послуги на 1( один) календарний місяць, про що письмово повідомити ПРОВАЙДЕРА не менше як за 30 (тридцять) днів до початку календарного місяця, в якому він планує призупинення, сплативши тариф за призупинення надання послуг. У випадку Акційного підключення Абонента можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо призупинення надання послуг, які регулюються Додатком про умови проведення Акції.
- 5.2.10. Періодично проводити звірки в розрахунках з ПРОВАЙДЕРОМ щодо оплати послуг з метою запобігання можливих подальших непорозумінь.
- 5.2.11. Безоплатне отримання від ПРОВАЙДЕРА рахунків за отримані послуги.
- 5.2.12. На оскарження неправомірних дій ПРОВАЙДЕРА згідно із законодавством.
- 5.3. АБОНЕНТ має інші права та обов'язки, передбачені законодавством України, що регулює порядок надання телекомунікаційних послуг.
- 5.4. Приєднавшись до даного ДОГОВОРУ (після оформлення Заяви-замовлення, оплати Тарифу за підключення та Абонентської плати), АБОНЕНТ тим самим надає згоду на використання ПРОВАЙДЕРОМ у разі необхідності приміщень загального користування (споруд, будівель, нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку), механічного, електричного, сантехнічного та іншого обладнання за межами або в межах Місця надання послуг.

## **6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

- 6.1. Абонентська плата встановлюється відповідно до Тарифів, що діють на момент надання послуг, і може змінюватися ПРОВАЙДЕРОМ.
- 6.2. ПРОВАЙДЕР відповідно до чинного законодавства може доручати проводити приймання оплати вартості послуг іншим організаціям та установам (відділенням зв'язку, відділенням банків тощо), з якими укладені відповідні договори. ПРОВАЙДЕР додатково інформує АБОНЕНТА про перелік та місцезнаходження (адреси) пунктів прийому платежів.
- 6.3. Для одержання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг, АБОНЕНТ проводить оплату Абонентської плати авансом за наступний місяць.
- 6.4. АБОНЕНТ зобов'язується самостійно слідкувати за станом свого ОР та поповнювати його відповідно до умов обраного Тарифного плану.
- 6.5. У випадку, якщо АБОНЕНТ, оплативши послуги доступу до телекомунікаційних послуг за певний розрахунковий період, не користувався оплаченими авансом послугами, вже сплачена Абонентська плата на наступний місяць не переноситься. Принцип викладений у даному пункті розповсюджується також на випадки невикористання АБОНЕНТАМИ передплатеного обсягу вхідного/вихідного трафіку тощо.
- 6.6. Первинна оплата за Послуги доступу до телекомунікаційних послуг здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення на їх надання.
- 6.7. Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані послуги та авансових платежів, відповідно до обраного Тарифного плану, у поточному місяці в якому було призупинено ПРОВАЙДЕРОМ надання послуг АБОНЕНТУ.

6.8. Розрахунковим періодом є 1 (один) календарний місяць. Перший розрахунковий період починається з моменту підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ. Перший розрахунковий період може не співпадати з календарним місяцем.

6.9. При вичерпанні авансового платежу (Абонентської плати за користування послугами телекомунікаційних послуг) чи виникненні заборгованості по сплаті за надані послуги, протягом поточного місяця, ПРОВАЙДЕР призупиняє надання послуг до моменту проведення додаткової оплати. Після поповнення авансового платежу в достатній сумі для надання послуг, відповідно до обраного пакету, ПРОВАЙДЕР відновлює надання послуг АБОНЕНТУ.

6.10. Якщо АБОНЕНТ у місячний термін після призупинення надання послуг, не погасив заборгованості, ПРОВАЙДЕР:

6.10.1. в односторонньому порядку розриває з АБОНЕНТОМ ДОГОВІР;

6.10.2. стягує заборгованість в судовому порядку; всі витрати, пов'язані з судовим процесом, оплачуються за рахунок АБОНЕНТА.

6.11. СТОРОНИ погодились, що призупинення надання послуг АБОНЕНТУ з причин несплати, несвоечасної або неповної (відповідно до діючих Тарифів) оплати АБОНЕНТОМ наданих йому послуг, або авансового платежу є попередженням ПРОВАЙДЕРА АБОНЕНТУ про можливе розірвання ДОГОВОРУ.

6.12. У разі розірвання дії договору ПРОВАЙДЕР забезпечує повернення невикористаних коштів у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення АБОНЕНТА.

## **7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ**

7.1. АБОНЕНТ має право подавати ПРОВАЙДЕРУ звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг. Звернення подаються у формі, передбаченій чинним законодавством України.

7.2. АБОНЕНТ подає звернення, зателефонувавши до ПРОВАЙДЕРА (Пункту прийому абонентів) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.

7.3. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний розглядати письмове звернення АБОНЕНТА в терміни, передбачені чинним законодавством України, та надати АБОНЕНТУ, котрий звернувся у письмовій формі, письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду даного звернення.

7.4. В разі потреби у замовленні інших Послуг доступу до телекомунікаційних послуг, АБОНЕНТ повинен зробити відповідну письмову заяву безпосередньо у Пункті прийому абонентів. Письмові заяви АБОНЕНТА приймаються ПРОВАЙДЕРОМ лише за наявності паспорта громадянина України, документа, що посвідчує особу АБОНЕНТА.

7.5. Заяви АБОНЕНТА, пов'язані з розірванням ДОГОВОРУ, оформляються у письмовій формі та вручаються представнику ПРОВАЙДЕРА під розписку або надсилаються поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

7.6. Претензії АБОНЕНТІВ щодо якості наданих Послуг доступу до телекомунікаційних послуг приймаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

7.7. Претензії АБОНЕНТІВ стосовно якості наданих Послуг доступу до телекомунікаційних послуг та щодо взаємних розрахунків приймаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.8. Абонент може звернутися до ПРОВАЙДЕРА за телефонами : (03249) 3-13-99,3-26-00.

7.9. Пункт прийому абонентів знаходиться за адресою:

80100 Львівська обл., м. Червоноград, пр. Шевченка 17 (магазин „Комп'ютер плюс”) (час роботи пункту прийому абонентів - з понеділка по п'ятницю, з 09:00 до 18:00, обід з 13:00 до 14:00, субота з 09:00 до 16:00 ; вихідний неділя).

7.10. Адреса для кореспонденції: Україна, 80100, Львівська обл., м. Червоноград, пр. Шевченка 17 , ПП “ ГРОЗА ”.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

8.1. ПРОВАЙДЕР несе перед АБОНЕНТОМ відповідальність, передбачену чинним законодавством України, Законом України “Про телекомунікації” за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.

8.2. ПРОВАЙДЕР не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за неякісне надання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг у випадках:

- невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам;
- несанкціонованого втручання у роботу МЕРЕЖІ або пошкодження абонентського кабелю;

- пошкодження кінцевого обладнання АБОНЕНТА;

- настання інших причин, на усунення яких ПРОВАЙДЕР не має можливості впливати, в тому числі тимчасового відключення електроенергії;

також ПРОВАЙДЕР не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ:

- за протиправні дії АБОНЕНТА, а також за зміст інформації, яку передано чи прийнято АБОНЕНТОМ через мережу Інтернет;

- за збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ внаслідок використання послуг ПРОВАЙДЕРА, якщо ці збитки виникли внаслідок умисних, необережних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через несанкціоноване використання мережевого імені (логіну) та пароллю АБОНЕНТА;

- за якість доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами його впливу.

8.3. АБОНЕНТ несе відповідальність перед ПРОВАЙДЕРОМ за несвоєчасну сплату Абонентської плати чи несвоєчасну оплату у вигляді пені в розмірі облікової ставки НБУ від суми боргу за кожен день протермінування, що діяла в період, за який сплачується пеня.

8.4. ПРОВАЙДЕР має право стягувати суму заборгованості у судовому порядку. Всі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на АБОНЕНТА.

8.5. ПРОВАЙДЕР забезпечує відповідний захист персональної інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

8.6. У випадку порушення ПРОВАЙДЕРОМ п. 4.1.6, за результатами місяця, Абонентська плата, сплачена АБОНЕНТОМ авансом, перераховується у залік платежів наступного місяця за весь час перевищення терміну з усунення пошкоджень за письмовою заявою АБОНЕНТА.

8.7. ПРОВАЙДЕР не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання форс-мажорних обставин, таких, як дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, воєнні дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії та ін.), відкликання необхідних ліцензій та/чи дозволів уповноваженими на те державними органами.

8.8. При пошкодженні, яке виникло з вини АБОНЕНТА, АБОНЕНТ сплачує вартість робіт з ремонту та відновлення функціонування МЕРЕЖІ в повному розмірі, згідно з кошторисом.

8.9. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо дострокового розірвання терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються та регулюються Додатком (-ами) до ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

## **9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. ДОГОВІР набирає чинності (для нових АБОНЕНТІВ) з дня оформлення та погодження ПРОВАЙДЕРОМ Заяви-замовлення, оплати Абонентської плати авансом за перший Розрахунковий період та оплати Тарифу за підключення.



Для усіх АБОНЕНТІВ, які перебувають з ПРОВАЙДЕРОМ у договірних відносинах щодо надання Послуг доступу до телекомунікаційних послуг, цей ДОГОВІР набирає чинності з моменту його опублікування.

9.2. Строк дії цього Договору починається з моменту укладення цього Договору та діє протягом 365 календарних днів і діє до моменту його розірвання. У випадку, якщо жодна з Сторін не проінформує іншу Сторону про припинення цього Договору за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії цього Договору, дія цього Договору продовжується (продлонгується) на наступні 365 календарних днів на тих самих умовах.

У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо терміну дії ДОГОВОРУ, які визначаються Додатком (-ами) до даного ДОГОВОРУ про умови проведення акцій.

9.3. АБОНЕНТ або ПРОВАЙДЕР мають право розірвати даний ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку невиконання умов та положень ДОГОВОРУ однією зі СТОРІН, за відсутності потреби АБОНЕНТА у Послугах доступу до телекомунікаційних послуг або у випадку неможливості надання ПРОВАЙДЕРОМ таких послуг у порядку, визначеному цим ДОГОВОРОМ, попередивши про це не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів. 9.4. ПРОВАЙДЕР має право призупинити надання послуг без попередження АБОНЕНТА та розірвати з ним договір у випадках порушення АБОНЕНТОМ Правил користування МЕРЕЖЕЮ.

9.5. Цей Договір достроково припиняє дію у разі анулювання, недійсності, закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій згідно із Законом України "Про телекомунікації".

#### **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. ПРОВАЙДЕР має право вносити зміни (доповнення) до ДОГОВОРУ, про що інформує АБОНЕНТА на своїй веб-сторінці, або іншим способом.

10.2. З повним текстом цього ДОГОВОРУ АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів та на веб-сторінці ПРОВАЙДЕРА, де опубліковано цей ДОГОВІР.

10.3. Із чинним законодавством України у галузі телекомунікацій та законодавством, що регулює даний ДОГОВІР, АБОНЕНТ може ознайомитись у Пункті прийому абонентів.

10.4. Всі спори, непорозуміння та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні, зміні чи розірванні даного ДОГОВОРУ або у зв'язку із ним, будуть, по можливості, вирішуватись шляхом переговорів між СТОРОНАМИ. У випадку, коли СТОРОНИ не досягнуть згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд суду у відповідності до чинного законодавства України.

10.5. АБОНЕНТ повідомлений і згідний із тим, що інформація про нього буде внесена до комп'ютерної бази даних ПРОВАЙДЕРА.

10.6. Додатки до даного ДОГОВОРУ є його невід'ємними частинами.

#### **11. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА**

##### **ПП « ГРОЗА »**

Юридична адреса: Україна, 80100, Львівська обл., м. Червоноград, пр.Шевченка 17

Тел. : +30249-3-13-99

Факс: +30249-3-26-00

ЄДРПОУ: 39725486

Р/р: 26000053826623

МФО: 305299

ПАТ КБ "Приватбанк"

