

Наказ ТОВ «ЮНІОНКОМ»  
від 15 квітня 2021 року № 04/21/1 -ПД

**Товариство з обмеженою відповідальністю  
«ЮНІОНКОМ»**

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА)  
про надання телекомунікаційних послуг**

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЮНІОНКОМ», надалі за текстом – «Оператор», опубліковує даний Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (далі по тексту «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 «ЮНІОНКОМ».

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

Керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 (надалі - Правила), Основними вимогами до договору про надання телекомунікаційних послуг, затвердженими рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 р. № 624, зареєстрованими в Міністерстві юстиції 24 грудня 2012 р. № 2150/22462, іншими нормативно-правовими актами в сфері телекомунікацій, ст.ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, пропонує фізичним особам (надалі - Абонент) можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого розміщує (оприлюднює) даний публічний договір про наступне:

### **1. ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ**

**Публічний договір** - правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Оператором і Абонентом на умовах публічної оферти в момент акцепту Абонентом її умов (далі по тексту - Договір). Даний Договір є публічним, відповідно до ст. ст. 633, 641 Цивільного кодексу України.

**Публічна оферта** - пропозиція Оператора, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним Договір про надання телекомунікаційних послуг на умовах, що містяться в публічній оферті.

**Акцепт (прийняття, укладення) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг, Згода абонента** – 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 «Заяви про приєднання до Договору» 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 надання та отримання телекомунікаційних послуг, Тарифами та умовами Договору, вони йому зрозумілі та він зобов'язується їх виконувати. Акцепт (Згода абонента) Публічного договору підтверджує, що інформація та документи, надані Абонентом, є достовірними і відповідають чинному законодавству України та статутним документам.

**Правила** - Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, умови надання послуг Абонентам, встановлюються чинним законодавством України, Оператором, і регулюються також додатковими внутрішніми інструкціями Оператора та інструкціями з використання цих послуг та 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.. Ознайомитись з Правилами можна на Офіційному сайті Оператора.

**Абонент** – споживач телекомунікаційних послуг (фізична особа), що отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору та Правил, який передбачає підключення кінцевого обладнання, яке перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі.

**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.

**Абонентна плата** - фіксований платіж, який встановлює Оператор для Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.

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

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

**Білінг** – сукупність технічних і програмних засобів Оператора, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів, тощо, 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 Інтернет та телебачення.
- **Адміністративні:** Оформлення та переоформлення договорів, 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.

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

**ІР-адреса** - унікальний (статичний чи динамічний) ідентифікатор кінцевого обладнання Абонента, який надається Оператором та однозначно ідентифікує кінцеве обладнання Абонента в мережі, що має довжину 4 байти.

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

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

**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.

**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.

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

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

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

**Оператор** – Товариство з обмеженою відповідальністю «ЮНІОНКОМ», включене до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 1738 відповідно до рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації України від 17.08.2020 року.

---

**Офіційний сайт Оператора** – веб-сторінка Оператора в мережі Інтернет за посиланням: <https://www.unioncom.net.ua>

**Особовий рахунок Абонента (ОР)** – форма обліку індивідуальних для кожного Абонента відомостей, що відображає надходження платежів Абонента і витрачання цих коштів на оплату телекомунікаційних послуг, додаткових та сервісних послуг за цим Договором.

**Особистий кабінет** (<https://my.unioncom.net.ua>) - підсистема автоматизованої системи обліку спожитих послуг, призначена для самостійних дій Абонента до функціоналу якої входить поповнення Особового рахунку;

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

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

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

**Період надання Послуг** – індивідуальний звітний період, який починає відліковуватись від дати підключення Абонента до мережі Оператора.

**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.

**Розрахунковий період** - проміжок часу з першого по останнє число календарного місяця.

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

**Обробка персональних даних** – будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

**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 в т. ч. послуга доступу до Інтернету, послуга доступу до пакетів телепрограм, пакет послуги ТБ + Інтернет.

**Послуга доступу до мережі Інтернет** – телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту послуги доступу до ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи 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 та його реєстрація в мережі Оператора.

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

**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.

**Рахунок** – розрахунковий документ, де зазначено суму платежу за надання Послуг, додаткових та 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.

**Скорочення переліку послуг (Обмеження надання послуг)** – обмеження передачі інформації.

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

**Тарифи** – документ, у якому наводиться перелік, опис, правила Тарифікації та вартість Тарифної плати на послуги Інтернет, Послуги доступу до пакетів телепрограм, Пакети Послуги «ТБ + Інтернет».

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

**Тарифна плата** – фіксований платіж, який Оператор встановлює для Абонента за доступ до Послуг на постійній основі протягом календарного місяця (28/30/31 день) незалежно від факту їх споживання.

**Тарифний план** - сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання послуг. Тарифні плани 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 комунікацій та інших ресурсів Телекомунікаційної мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуг Абоненту.

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

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Оператор надає Абоненту телекомунікаційні послуги доступу до мережі Інтернет та/або послуг телебачення за умов наявності технічної можливості надання таких послуг, а Абонент зобов'язується своєчасно їх оплачувати відповідно до умов цього Договору та вимог чинного законодавства України. Правила надання окремих видів телекомунікаційних послуг додатково можуть регулюватись затвердженими нормативними актами Оператора.

2.2. Всі умови Договору є обов'язковими для Абонента та Оператора. Перед початком отримання телекомунікаційних послуг кожний Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору та Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг. Якщо Абонент не згодний з умовами Договору, він не вправі користуватися послугами.

2.3. Договір про надання телекомунікаційних послуг укладається шляхом надання Згоди абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому шляхом безумовного акцепту (прийняття) відповідно до ст.ст. 205, 642 ЦК України 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.

## 3. ПІДКЛЮЧЕННЯ ПОСЛУГИ

3.1. Інформацію про можливість підключення, про перелік доступних Послуг, додаткові та сервісні послуги, Правила їх надання та отримання, чинні Тарифи Клієнт/Абонент може отримати у менеджерів з продажу послуг, контактна інформація розміщена на веб-сторінці Оператора <http://www.unioncom.net.ua> розділ «Контакти».

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

3.3. Клієнт самостійно обирає один з діючих на момент підписання Тарифний пакет, кількість та перелік Додаткових послуг, якими він буде в подальшому користуватись, згідно з згідно переліком Послуг і додаткових послуг за встановленими Тарифами Оператора, які діють на момент підписання Договору.

3.4. Абонент оформлює письмово Заяву про приєднання до даного Договору із зазначенням замовленого тарифного плану (телекомунікаційної послуги);

3.5. Для оформлення договірних відносин Клієнт має надати:

3.5.1. Фізичні особи - резиденти:

- діючий 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 17.12.2010р. №954 у паспортах

осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган ДФС;

- відомості про своє місце фактичного проживання (поштова адреса);
- відомості про місце надання Послуги;
- контактні телефони, електронна пошта.

3.5.2. Фізичні особи – нерезиденти:

- діючий 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.

3.6. Умови надання телекомунікаційних послуг:

- Місце надання послуги повинно знаходитись в 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) в порядку, встановленому відповідно до законодавства. Оператор, повинен інформувати Абонента у доступній формі, в тому числі у письмовій формі на його запит, про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання послуг.

3.7. 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.

3.8. Абонент обов'язково вносить на розрахунковий рахунок Оператора першу абонентну плату за повний розрахунковий період згідно з обраним тарифним планом та замовлених додаткових послуг;

3.8.1. у разі необхідності та відповідного бажання Клієнта вноситься оплата за придбання додаткового обладнання;

3.9. Першу оплату має бути сплачено Абонентом протягом 3-х днів з моменту укладання Договору шляхом перерахування грошових коштів на відповідний рахунок Оператора.

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

3.11. 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.

3.12. 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.

3.13. 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 ненадійшли на банківський рахунок Оператора.

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

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

3.15. 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 Послуг здійснюється у присутності Абонента.

3.16. Оператор виконує наступні технічні роботи:

3.16.1. проведення монтажно-кабельних робіт від технічних засобів Оператора до кінцевого обладнання Абонента;

3.16.2. активація порту мережевого обладнання Оператора;

3.16.3. в приміщенні Абонента монтажно-кабельні роботи проводяться працівниками Оператора у попередньо погоджений з Абонентом день, як правило, за його безпосередньої присутності;

3.16.4. проведення монтажно-кабельних робіт в домоволодіннях приватного сектору проводиться на індивідуальних умовах, погоджених з Абонентом, за наявності технічної можливості;

3.16.5. після виконання п. п. 3.16.1, 3.16.2. та реєстрації Абонента в мережі розпочинається надання телекомунікаційних послуг.

3.17.. 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);
- статична IP-адреса, що видається Абоненту Оператором, є власністю Оператора та може змінюватись без повідомлення Абонента за наявності технічної необхідності;
- доступ до Особистого кабінету Абонента на сайті Оператора.

3.18. Початок надання послуг оформлюється акцептом Договору - підписанням Клієнтом письмової Заяви про приєднання до даного Договору із зазначенням замовленого тарифного плану (телекомунікаційної послуги);

#### **4. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГОЮ**

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

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

4.3. 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.

4.4. Для однозначної ідентифікації Абонента в Мережі «Юніонком» Оператор призначає Абоненту особистий логін та пароль. Будь-яка кількість послуги, що буде передана в Мережі Юніонком з використанням ідентифікованого обладнання, буде вважатися Оператором як така, що спожита Абонентом, на що Абонент погоджується.

4.5. Абонент має право обрати будь-які із запропонованих Оператором Послуг. При цьому їх порядок Тарифікації, швидкість та обсяг зазначено у чинних Тарифах Оператора. Мінімальна гарантована швидкість доступу до Інтернету у будь-якому Інтернет-пакеті та/або Пакеті послуг ТБ+Інтернет складає 2 Мбіт/сек.

4.6. Абонент може змінити перелік замовлених Послуг:

- змінити Тарифний пакет шляхом направлення письмового звернення на електронну пошту Оператора [client@unioncom.net.ua](mailto:client@unioncom.net.ua), Зміна Тарифного пакету відбудеться одночасно з початком наступного Періоду

надання Послуг,

- зателефонувавши до Колл-центру;
- звернувшись до Онлайн-чату в Особистому кабінеті розділ «Допомога».

4.7. 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»;
- законам України «Про телебачення і радіомовлення», «Про телекомунікації», «Про авторські та суміжні права».

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

4.9. 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;

4.10. 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. N295.

4.11. Надання Послуги Інтернет + ТБ здійснюється відповідно до п. 3.10. та 3.11. даного Договору.

4.12. При підключенні телекомунікаційних послуг Оператор відкриває Абоненту персональний Особовий рахунок з присвоєнням Платіжного ID (ідентифікаційного номеру), номер якого унікальний. На Особовому рахунку Абонента обліковуються нарахування за надані Оператором телекомунікаційні послуги, а також всі платежі Абонента. Особовий рахунок є єдиним джерелом інформації про оплачені Абонентом телекомунікаційні послуги під час вирішенні спірних питань. Абоненту надається доступ до Особового рахунку через Особистий кабінет.

4.13. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку послуг (білінговою системою). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку послуг буде включено відомості про Абонента, які будуть надані ним Оператору при укладенні та виконанні Договору.

4.14. Листування між Сторонами здійснюється наступним чином:

4.14.1. Офіційні повідомлення Оператора Абонентам здійснюються шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті Оператора. В разі розсилання таких повідомлень електронною поштою на адресу, яку вказано у Заяві про приєднання к Договору, вони не будуть вважатися інформацією, що не замовлялась. Листування між Абонентом та Оператором здійснюється електронною поштою на електронні адреси, вказані на сайті Оператора.

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

4.14.3. Оператор надає Послуги в тому вигляді, у якому вона доступна 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 того, 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.

4.15. Протягом строку дії Договору Абонент має право в встановленому порядку відмовитись від отримання одного, декількох чи всіх обраних видів послуг, якщо це не суперечить положенням будь-якої Додаткової угоди, укладеної між Сторонами.

4.16. 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.

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

4.18. Будь-які дії Абонента, пов'язані з комерційним використанням послуг Мережі «Юніонком», не повинні суперечити законодавству України.

## 5. ПРАВИЛА РОЗРАХУНКІВ

5.1. На підставі заявки Абонента на підключення Оператор забезпечує реєстрацію Абонента в Білінгу, відкриває Абонентові персональний ОР з присвоєнням йому Платіжного ID, номер якого є унікальним.

5.2. Білінг є єдиним джерелом інформації про надані Абоненту Послуги, пакетів послуг і Додаткових послуг 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 наданої Послуги в Білінгу є гривня.

5.4. Розрахунки за надані послуги здійснюються на основі обраного Абонентом Тарифного пакету, додатково замовлених послуг та кількості послуг. Кожному Абоненту надається один ОР, на якому ведеться облік кількості і вартості наданих послуг, а також платежів Абонента.

5.5. Кількість, вартість і технічні параметри послуг, наданих Абоненту в Періоді надання послуг, визначаються відповідно до показників належних Оператору технічних засобів. Показники технічних засобів Оператора є єдиним джерелом інформації про фактично надані послуги при вирішенні суперечок.

5.6. Вартість наданих послуг залежить від відповідного Тарифного пакету, переліку наданих послуг та доступу до додаткової послуги.

5.7. Кожний Тарифний пакет складається з параметрів:

- розміру Абонентної плати, що включає доступ до мережі інтернет, який може бути спожитий або перелік каналів, які можуть бути переглянуті протягом Періоду надання послуг та користування ресурсами Мережі Юніонком;
- заявленої швидкості доступу до Мережі Юніонком.

5.8. Абонент сплачує платіж, передбачений обраним Тарифним пакетом, авансом на поточний Період надання Послуги до 20-го числа місяця, в якому надається Послуга

5.9. Авансовий платіж, включає в себе оплату за повний поточний розрахунковий період вартості обраного Абонентом тарифного плану та/або замовлених додаткових послуг. Зазначений платіж підлягає обов'язковій сплаті незалежно від того, чи фактично реалізував Абонент своє право на користування послугою;

5.10. Оплата за Послуги, Додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, матеріали та обладнання здійснюється тільки в гривнях.

5.11. При внесенні плати за користування послугами Оператора Абонент зобов'язаний вказувати в платіжних документах розбірливим почерком, друкованими літерами: номер договору або платіжний ID,, прізвище власника договору або Місце надання Послуги.

5.12. Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок Абонента здійснюється Оператором на підставі проведених оплат Абонентом у формі безготівкових платежів в національній валюті на розрахунковий рахунок Оператора через банківські установи, платіжні термінали або з використанням інших платіжних засобів та платіжних систем (кредитних карток, та ін.), що представлені на Офіційному сайті Оператора. Датою оплати вважається дата зарахування коштів на розрахунковий рахунок Оператора, якщо способом оплати не передбачено інше.

5.13. Плата від Абонента зараховується на його рахунок тільки після отримання Оператором виписки з банку про надходження такої плати на банківський рахунок Оператора. При некоректному/неповному заповненні платіжних документів відповідальність за негативні наслідки помилкового зарахування або незарахування коштів несе Абонент.

5.14. Абонент повинен слідкувати за станом свого ОР та своєчасно вносити кошти в якості Абонентної плати. Поточний стан свого ОР Абонент може контролювати, завітавши до Особистого кабінету, звернувшись до Колл-центру телефоном або електронною поштою у відділ по обслуговуванню Абонентів.

5.15. 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 Юніонком).

5.16. При тимчасовому скороченні надання послуг Оператором, у випадку передбаченому п.5.15. цього Договору, Абонент не звільняється від оплати телекомунікаційних послуг Оператора в повному обсязі



згідно із обраним Абонентом тарифним планом та/або замовленими додатковими послугами за повний розрахунковий період в якому відбулося тимчасове скорочення надання послуг. У випадку, якщо до початку наступного розрахункового періоду Абонент не здійснить належного поповнення Особового рахунку, така дія Абонента вважається згодою на нарахування оплати за резервування порту телекомунікаційного обладнання. Оператор і Абонент визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

5.17. 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 Пакету, характеристиками Інтернет-пакетів, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Оператором на умовах, які встановлені Оператором та є чинними на момент оплати.

5.18. 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.

5.19. Припинення надання послуг та/або розірвання Договору не звільняє Абонента від оплати вже отриманих послуг та погашення заборгованості перед Оператором.

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

## **6. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА**

6.1. Оператор має право:

6.1.1. вносити зміни і доповнення до умов Договору. Повідомлення про такі зміни і доповнення розміщуються (оприлюднюються) на Офіційному сайті Оператора не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до їх введення в дію;

6.1.2. самостійно визначати перелік тарифних планів (послуг), що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг. Якщо Абонент по закінченню 10 (десяти) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) змін на Офіційному сайті Оператора продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Оператор вправі вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями;

6.1.3. скорочувати перелік або припиняти надання телекомунікаційних послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі телекомунікацій;

6.1.4. не підключати або відключати підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;

6.1.5. проводити планові та/або позапланові роботи з технічного обслуговування з повним або частковим обмеженням у наданні телекомунікаційних послуг, з метою ремонту устаткування і ліній зв'язку, технічного обслуговування устаткування і його модернізації, з попереднім повідомленням Абонента шляхом розміщення інформації про запланований строк і тривалість перерви на Офіційному сайті Оператора;

6.1.6. створювати та зберігати архіви з інформацією, що отримується в процесі користування Абонентом телекомунікаційними послугами й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, за вимогами уповноважених державних установ, а також для нормального функціонування телекомунікаційних послуг або захисту Оператора та інших Абонентів, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому законодавству. Вчинення таких дій стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Абонента;

6.1.7. якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору є неправдивими або, якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення послуги не надавали своєї згоди на підключення послуги – Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це не менш, ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема: письмово, засобами електронної пошти, тощо;

- 6.1.8. відключати на підставі рішення суду кінцеве обладнання, якщо воно використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки;
- 6.1.9. інші права, передбачені законодавством України.
- 6.2. Оператор зобов'язаний:
- 6.2.1. інформувати Абонента про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента);
- 6.2.2. попереджувати Абонентів про можливе скорочення переліку телекомунікаційних послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг чи відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та вимогами законодавства;
- 6.2.3. вести облік вартості наданих послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність;
- 6.2.4. надавати послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, Договору, умов надання послуг з додержанням вимог Правил та інших актів законодавства;
- 6.2.5. забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасність інформування Абонента про їх зміну;
- 6.2.6. надавати телекомунікаційні послуги в строки, передбачені Договором та законодавством;
- 6.2.7. направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, виконання інших робіт;
- 6.2.8. вживати відповідно до законодавства заходи з забезпечення конфіденційності інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв;
- 6.2.9. розміщувати інформацію на Офіційному сайті Оператора, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування споживачів про:
- впровадження нових послуг та впровадження тарифів на послуги;
  - виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;
  - скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості послуг зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби;
- 6.2.10. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

## **7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

- 7.1. Абонент має право на:
- 7.1.1. дострокове розірвання Договору на письмову вимогу за умови попередження Абонентом Оператора не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів;
- 7.1.2. несплату абонентної плати за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку послуг у разі порушення оператором, провайдером граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини споживачів, з дати реєстрації оператором, провайдером відповідної письмової заяви;
- 7.1.3. своєчасне отримання замовлених телекомунікаційних послуг встановленої якості;
- 7.1.4. отримання інформації про зміну умов надання послуги і тарифів на її надання, зміну переліку послуг (пакетів послуг), скорочення переліку послуг або припинення їх надання у порядку, встановленому цими Договором та законодавством;
- 7.1.5. вільний вибір виду та кількості послуг, безоплатне отримання інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг, а також отримання відомостей щодо наданих послуг;
- 7.1.6. повернення Оператором невикористаної частки коштів у разі відмови від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг у випадках і в порядку, визначених законодавством;
- 7.1.7. відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому Договором;
- 7.1.8. інші права, що не суперечать законодавству.

## 7.2. Абонент зобов'язується:

- 7.2.1. дотримуватися та виконувати умови цього Договору, вимог Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, іншого законодавства в сфері телекомунікацій;
- 7.2.2. здійснювати оплату замовлених телекомунікаційних послуг у розмірах та в строки, встановлені Договором відповідно до законодавства;
- 7.2.3. надавати Оператору достовірну інформацію, необхідну для укладення Договору;
- 7.2.4. письмово повідомляти Оператора про зміну поштових реквізитів, контактних телефонів та інших обов'язкових реквізитів, які були вказані Абонентом в Заяві про приєднання до Договору або надані Оператору в ході виконання Договору у строк не менш ніж протягом 10 (десять) днів з моменту виникнення таких змін;
- 7.2.5. використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності;
- 7.2.6. не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 7.2.7. не допускати на комерційній основі використання кінцевого обладнання, абонентських ліній та власних мережевих ідентифікаторів для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
- 7.2.8. не допускати використання мережі Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі;
- 7.2.9. не допускати пересилання, публікації, передавання, відтворення та розповсюдження будь-яким способом з використанням послуг програмне забезпечення, твори мистецтва та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника;
- 7.2.10. не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;
- 7.2.11. утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентську проводку в межах території відповідальності Абонента;
- 7.2.12. не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;
- 7.2.13. не перешкоджати виконанню Оператором робіт, пов'язаних з обстеженням кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за Заявкою Абонента;
- 7.2.14. узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Оператором кабелів та виконання підключення до послуг;
- 7.2.15. не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж;
- 7.2.16. самостійно стежити за станом свого Особового рахунку, не допускати нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку;
- 7.2.17. регулярно перевіряти свою поштову скриньку за заявленою Оператору контактною електронною адресою;
- 7.2.18. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

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

- 8.1. Припинення надання Послуги може відбуватися за ініціативою як Оператора так і Абонента.
- 8.2. Оператор може тимчасово обмежити обсяг або припинити надання Послуги у випадках, якщо:
  - наявна заборгованість з оплати послуг понад строк чи суму, що зазначені у договорі, відповідно до чинного законодавства, а також у випадку закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до Договору;У період тимчасового припинення надання Послуг Оператор зберігає ОР Абонента та можливість поновлення надання Послуги.
- 8.3. 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 «Юніонком»;

- Абонент розповсюджує в мережі віруси або інші небажані компоненти, вчинює дії направлені на отримання конфіденційної інформації або інформації з 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 унеможлиблює надання послуг;
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- встановлення факту розсилання споживачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів;
- у зв'язку із DDoS, DoS-атаками третіх осіб, направлених на кінцеве обладнання Абонента;

8.4. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі.

8.5. Абонент може тимчасово призупинити отримання телекомунікаційних послуг на підставі письмової заяви шляхом звернення до Оператора на електронні адреси [client@unioncom.net.ua](mailto:client@unioncom.net.ua) або [support@unioncom.net.ua](mailto:support@unioncom.net.ua) із зазначенням періоду такого призупинення.

## 9. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

9.1. Абонент може поновити надання йому Послуги (крім випадків, зазначених у п.п. 8.2. і 8.3. цього Договору) за наявності коштів на своєму ОР:

- звернувшись особисто до відділу по роботі з Абонентами не менше ніж за 1 (один) день додати такого запиту;
- зателефонувавши до Колл-центру;
- звернувшись до Онлайн-чату в Особистому кабінеті розділ «Допомога».

9.2. Оператор відновлює надання Послуг, обмежених через заборгованість або тимчасово припинених, протягом 1 години, а у разі відсутності можливості - в строк, що не перевищує 2 (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.

9.3. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п.8.3. (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.

9.4. За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

## 10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

10.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно з умовами Договору і норм чинного законодавства України.

10.2. 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.

10.3. 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).

10.4. Відповідальність за проведення оформлення, отримання дозволів на здійснення монтажних робіт щодо прокладки Абонентського відгалуження, покладається на Абонента.

10.5. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані зі збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та працездатність самого обладнання.

10.6. Абонент приймає 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 Юніонком. 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 Юніонком взагалі. Оператор не несе ніякої відповідальності за невідредаговані матеріали, які містяться в мережі Інтернет, і не контролює їх.

10.7. Абонент несе повну відповідальність за збереження свого Пароля доступу і за збитки, що можуть виникнути у разі несанкціонованого використання його каналу доступу.

10.8. Оператор не несе ніякої відповідальності за оповіщення третіх осіб про розірвання даного Договору.

10.9. Оператор не несе ніякої відповідальності за прямі або непрямі збитки, пов'язані з використанням або неможливістю користуватися Послугами, в тому числі в результаті дії обставин, передбачених пп. 8.2., 8.3. цього Договору.

10.10. 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.

10.11. 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.

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

10.13. 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.

10.14. 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 у разі, 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.

10.15. Оператор зобов'язаний усувати пошкодження в роботі телекомунікаційної мережі по заявках 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 Тарифна плата не нараховується за весь період пошкодження. Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого обладнання Абонента, що сталося з вини Оператора, здійснюються Оператором відповідно до законодавства.

10.16. При наданні Послуги доступу до пакетів телепрограм:

10.16.1. 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.

10.16.2. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, в тому числі 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.

10.17. При наданні Послуги доступу до Інтернету:

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

10.17.2. 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.

10.17.3. Оператор не відшкодовує 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.

10.17.4. 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.

10.17.5. 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.

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

10.17.7. 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 в цьому 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.

10.17.8. 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.

## **11. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ АБОНЕНТІВ ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК**

11.1. Абонент має право подавати Оператору клопотання, скарги, претензії (далі - звернення) з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг. Звернення направляються Абонентом в усному або у письмовому вигляді (в тому числі – електронні звернення) за телефоном або на електронну адресу.

11.2. Звернення Абонентів розглядаються Оператором відповідно до чинного законодавства та у встановлений законодавством строк.

11.3. Даний Договір, Додаткові угоди та Додатки до Договору регулюються законодавством України. Всі спори та суперечки між Абонентами та Оператором, у разі неможливості досудового врегулювання шляхом проведення переговорів, подаватимуться на розгляд судових органів України за встановленою підвідомчістю та підсудністю відповідно до діючого процесуального законодавства України.

## **12. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ**

12.1. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів шляхом його розміщення (оприлюднення) на Офіційному сайті Оператора: [www.unioncom.net.ua](http://www.unioncom.net.ua) (постійно доступний для ознайомлення);

12.2. Цей Договір діє протягом 1 (одного) календарного року. Договір набуває чинності з моменту виконання Абонентом вимог п. 2.3. Договору.

12.3. Після настання дати припинення Договору, зазначеної у п. 12.2. строк дії Договору продовжується на кожен наступний календарний рік, якщо жодна з сторін за 7 (сім) календарних днів до настання цієї дати або дати, зазначеної у повідомленні (заяві), не повідомить письмово іншу сторону про своє бажання припинити дію Договору.

12.4. В ході його виконання в даний Договір можуть вноситися з ініціативи Оператора зміни та доповнення, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення (публікації) таких змін не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до їх введення в дію на офіційному сайті Оператора: [www.unioncom.net.ua](http://www.unioncom.net.ua);

12.5. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг, письмово повідомивши про це Оператора. Якщо Абонент по закінченню 10 (десяти) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) на Офіційному сайті Оператора продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Оператор вправі вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями. Оператор і Абонент визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

12.6. Припинення (розірвання) Договору можливе випадках:

- письмової відмови Абонента від отримання Послуг, наданої Абонентом у строк, що не перевищує 7 (семи) календарних днів до бажаної дати припинення Договору. У випадках, передбачених цим Договором, Абонент зобов'язаний до моменту припинення Договору сплатити Оператору кошти за вже отримані Послуги та погасити заборгованість перед Оператором ;
- відмови Оператора у подальшому наданні Послуг Абоненту в порядку, встановленому у Договорі;
- порушення Абонентом чинного законодавства України при використанні Послуг, в тому числі 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.

12.7. Якщо одне або декілька положень даного Договору будуть визнані судом, який має відповідні повноваження, незаконними, недійсними або неможливими до застосування, то такі положення ніяким чином не впливають на законність, дійсність та можливість застосування всіх та будь-яких інших положень даного Договору і тоді Договір повинен вважатися дійсним, як ніби такі незаконні, недійсні або неможливі до застосування положення ніколи не існували. При цьому сторони погоджуються докласти максимальних зусиль, та в дусі доброї волі здійснити необхідні зміни до Договору, щоб відобразити початкові наміри сторін цього Договору.

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

13.1. 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 даним Договором, як то призупинення надання послуги внаслідок перерв в подачі електроенергії до будинку, внаслідок перебоїв на зовнішньому каналі, пошкодження кабелів Оператора гризунами тощо.

13.2. 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.

13.3. 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 обставин 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.

13.4. У випадку порушення Стороною, яка знаходиться під дією обставин непереборної сили, вимог п.13.3 цього Договору, вона втрачає право посилатись на таку обставину як на підставу для звільнення від відповідальності.

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

## **12. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА БЕЗПЕКА**

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

14.2. При укладенні даного Договору на виконання вимог частини 2 ст. 12 Закону України «Про захист персональних даних» Абонент, як суб'єкт персональних даних, дає свій добровільний та однозначний дозвіл на вчинення Оператором, як володільцем бази персональних даних «Абоненти», в тому числі працівниками Оператора, відповідно до їхніх професійних чи службових, або трудових обов'язків, всіх дій, які відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» є обробкою його персональних даних у відповідності до сформульованої мети їх обробки.

14.3. Метою обробки наданих Абонентом даних є забезпечення реалізації адміністративно-правових, цивільно-правових, податкових відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту, відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

14.4. Персональні дані Абонента не використовуються Оператором для оприлюднення у телефонних довідниках, у тому числі їх електронних версій та базах даних інформаційно-довідкових служб.

14.5. Для досягнення зазначеної мети обробки до бази персональних даних «Абоненти» можуть бути включені персональні дані Абонента: П.І.Б., паспортні дані, ідентифікаційний номер, контактні ідентифікаційні дані (контактні телефони, адреси засобів електронного зв'язку), адреса реєстрації місця проживання, адреса фактичного проживання, адреса надання телекомунікаційних послуг, реквізити банку в якому відкрито рахунок і номер банківського рахунку;

14.6. Абонент надає згоду Оператору на передачу (поширення) його персональних даних, що включені до бази персональних даних «Абоненти», виключно з метою із забезпечення зазначеної мети обробки, отримання телекомунікаційних послуг та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги, а саме: отримувати повідомлення, у тому числі електронні та SMS-повідомлення про замовлені та отримані Послуги, електронні повідомлення у будь-якому вигляді стосовно заборгованості, акцій, пропозицій та іншого.

14.7. Доступ до персональних даних Абонента, що включені до бази персональних даних «Абоненти», третіх осіб дозволяється у випадках та порядку, передбаченому законодавством України. При укладенні цього Договору Абонент надає право Оператору на визначення порядку доступу третіх осіб до його персональних даних, що включені до бази персональних даних «Абоненти».

14.8. Абонент не вимагає здійснення повідомлення про передачу своїх персональних даних, що включені до бази персональних даних «Абоненти», якщо така передача (поширення) відбувається виключно із забезпеченням зазначеної мети обробки, забезпечення отримання телекомунікаційних послуг та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги.

14.9. Оператор рекомендує Абоненту використовувати ліцензійне програмне забезпечення, зокрема, ліцензійні антивірусні програми, та регулярно їх обновляти, 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.

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

14.11. 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.

## 15. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

15.1. 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.

15.2. З пропозиціями по покращенню надання Послуг та з усіх неузгоджених Договором питань Абоненти можуть звертатися за роз'ясненнями до Оператора, який вивчає та узагальнює пропозиції, та вносить зміни в умови діючого Договору, організацію надання Послуг та роботу обладнання.

15.3. Усі спірні питання, що випливають 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.

15.4. Зміни та доповнення до цього Договору вносяться Оператором і набирають чинності з моменту їх затвердження.

15.5. Оператор має право вносити зміни (доповнення) до цього Договору, Тарифів (збільшувати або зменшувати розмір Тарифної 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.

15.6. Про дії Оператора 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;

15.7. Під діями Оператора у цьому Договорі розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цьому Договорі, а також реалізація Оператором своїх прав в 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 дні до моменту їх запровадження Оператором.

15.8. Абонент підтверджує свою згоду із діями Оператора шляхом оплати Рахунка.

15.9. 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 Юніонком та використовувати такі записи згідно з чинним законодавством України.

## 16. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА

Товариство з обмеженою відповідальністю «Юніонком»

Місцезнаходження: 01042, м. Київ, вул. Маккейна Джона, будинок 39, нежиле приміщення 3.

Код ЄДРПОУ 30057318

ПІН: 300573126550

Витяг з реєстру платників ПДВ:1926554501277 від 03.05.2019 р.

р/р: UA87 300528 00000 26001902333650 в АТ «ОТП Банк» м. Київ

р/р: UA84 305299 00000 26002006207400 в ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»

р/р: UA41 322669 00000 26004300552644 в ПАТ «Ощадбанк»