

Публичный Абонентский договор о предоставлении услуг доступа к Интернет

г. Одесса

редакция от 01.03.2017 г.

ООО «Элан-инет», являющееся оператором телекоммуникаций в соответствии с 3У «О телекоммуникациях» (зарегистрировано НКРЗИ в Реестре операторов и провайдеров на основании решения № 2515 от 15.03.2012 г.), именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице директора предприятия Пушкарь И.А., действующего на основании Устава, руководствуясь ст. 633 Гражданского кодекса Украины предлагает любому без ограничений дееспособному лицу, называемому в случае присоединения к Договору «Абонент» подключение к телекоммуникационной сети доступа, для чего публикует настоящий договор:

1. Термины

1.1. Услуга Интернет (Услуга) – услуга по доступу к всемирной информационной системе общего доступа, которая логично связана глобальным адресным пространством и базируется на интернет протоколе, определенном международными стандартами, которая предоставляется Оператором на основании договора.

1.2. Оператор телекоммуникаций – субъект хозяйствования, который осуществляет услугу доступа к Интернет.

1.3. Оконечное оборудование – совокупность Оконечного оборудования обработки данных Абонента (компьютер, терминал, маршрутизатор, иное аналогичное по назначению оборудование).

1.4. Абонентский ввод – точка подключения телекоммуникационной сети доступа к Абонентскому оборудованию.

1.5. Абонентская плата – фиксированный платеж за предоставление телекоммуникационной услуги в течение Периода.

1.6. Сетевой идентификатор Абонента – индивидуальный набор цифр и/или символов, присвоенный окончному оборудованию.

1.7. Иные термины, которые содержатся в тексте Договора, имеют значение, предусмотренное Законом Украины «О телекоммуникациях», «Правилами предоставления и получения телекоммуникационных услуг», утвержденными Постановлением КМУ № 295 от 11.04.2012 года, «Правилами осуществления деятельности в сфере телекоммуникаций (деятельность по предоставлению услуг доступа к Интернет)», утвержденными Решением НКРЗИ № 803 от 10.12.2013 года.

2. Предмет договора.

2.1. Абонент присоединяется к настоящему договору с целью получения услуг Интернет (Услуг), включающих:

- Технические услуги - услуги по подключению (отключению) абонентского ввода и иного Оконечного оборудования Абонента к телекоммуникационной сети доступа.

- Услуги телекоммуникационной сети доступа – услуги по передаче трафика, генерируемого или запрашиваемого Оконечным оборудованием Абонента от точки подключения Абонентского отвода по оборудованию Оператора до точки подключения телекоммуникационной сети общего пользования – головной станции предоставления услуг Интернет.

- Услуги сети Интернет.

- Услуги сервисных служб (центра по обслуживанию абонентов и технической поддержки), дополнительные услуги Оператора.

2.2. Абонент производит оплату услуг Оператора в соответствии с Тарифами, являющимися неотъемлемой частью договора, согласно выбранного пакета.

3. Обязательства сторон.

3.1. Оператор обязуется:

3.1.1. На условиях, предусмотренных настоящим договором, подключить окончное оборудование Абонента и предоставить Услугу в соответствии с выбранным им пакетом.

3.1.2. Обеспечить качество предоставления Услуги, в соответствии с требованиями ДСТУ 4196-4205:2003, при условии исправности окончного оборудования Абонента, абонентского ввода и внутриквартирной распределительной сети.

3.1.3. Оказывать Услуги Абоненту с установленными значениями показателей качества согласно нормативных документов в сфере телекоммуникаций, в соответствии с настоящим Договором и Правилами предоставления и получения телекоммуникационных услуг, в дальнейшем – Правила.

3.1.4. Вести лицевой счёт Абонента и отражать в нём основные параметры предоставляемых услуг и их стоимость, обеспечивать правильность применения Тарифов.

3.1.5. Обеспечить в соответствии с законодательством Украины конфиденциальность информации передаваемой и получаемой Абонентом в ходе получения Услуг.

3.1.6. Сообщать Абоненту, по его требованию, все сведения о предоставленных ему услугах, их объеме и стоимости, остатке денежных средств на его лицевом счете.

3.1.7. На основании письменного заявления Абонента либо волеизъявления Абонента, выраженного в заполнении формы и подтверждении действия через раздел «Статистика» на сайте: <http://elaninet.com> прекращать/ограничивать предоставление Услуг, производить перерасчет оплаты при наличии на это оснований, предусмотренных настоящим Договором и Правилами.

3.1.8. Информировать Абонента о тарифах, услугах и условиях их предоставления, изменениях этих условий, принятых Оператором, не менее чем за семь календарных дней до дня такого изменения, путем размещения информации на сайте <http://elaninet.com> и в Центрах по обслуживанию абонентов.

3.1.9. Предоставлять Абоненту информацию о проведении ремонтных, профилактических и других работ, которые влияют на качество предоставляемых Услуг; повреждения сети и ориентировочные сроки их устранения путем размещения

информации в Центрах по обслуживанию абонентов и, если есть основания считать, что повреждение сети не будет устранено в течение суток, на сайте <http://elaninet.com>.

3.1.10. Устранять аварии и неполадки в работе сети в течение суток. Если ухудшение качества предоставляемой услуги связано с абонентской линией или иным окончательным оборудованием, есть необходимость получения доступа к этому оборудованию – сроки устранения таких неполадок согласовываются с абонентом.

3.1.11. Предоставить Абоненту возможность получения информации и консультаций по телефонам или при непосредственном общении с сотрудниками Центра обслуживания абонентов по вопросам, связанным с предоставлением услуг и настройкой окончательного оборудования.

3.1.12. По письменному заявлению Абонента Оператор обязан произвести временное отключение Абонента от сети на срок от одного до трех календарных месяцев, но не более чем один раз в календарный год. Услуга временного отключения оплачивается Абонентом в соответствии с Тарифами. Абонентская плата в период временного отключения не начисляется. Для возобновления получения услуги Абонент может подать письменное заявление Оператору. В случае если Абонент не активировал получение Услуги в течение трех месяцев с момента временного отключения, - Договор расторгается и дальнейшее получение услуги выполняется после заключения нового Договора и оплаты стоимости подключения.

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. Требовать от Абонента выполнения всех его обязательств, предусмотренных настоящим Договором и Правилами.

3.2.2. Временно прекращать предоставление услуг в случаях: на время выполнения ремонтных работ по устранению повреждений сети, профилактических, плановых ремонтных и других работ; отсутствия денежных средств на лицевом счете абонента; отсутствия заказа на услугу в следующем за оплаченным, Периоде; других случаях, предусмотренных Правилами. Временное прекращение предоставления услуг осуществляется до устранения причин, приведших к этому.

3.2.3. Прекратить предоставление Услуг, либо, по своему усмотрению, расторгнуть настоящий договор без предварительного уведомления в случаях совершения Абонентом или с окончательного оборудования Абонента следующих действий:

- Публикации или передачи информации или программного обеспечения, содержащей в себе компьютерные вирусы, иные компоненты, приравнивающиеся к ним.
- Совершение действий, влекущих ограничение получения Услуг другими абонентами.
- Попытки противоправного доступа к ресурсам, доступным в сети Интернет.
- Рассылка через сеть Интернет информации, противоречащей требованиям законодательства Украины или международного права.
- Рассылка спама с помощью Услуг.
- Нелегальное размещение информации с нарушением авторских и смежных прав.
- Любые действия, приведшие к сбоям в работе сетей Оператора.
- Использования сетевых идентификаторов других лиц.
- Подделка, использование несуществующих сетевых идентификаторов.
- Нарушение условий настоящего договора.

3.2.4. Изменять действующие Тарифы и условия Договора, предупредив Абонента, не менее чем за семь дней до даты вступления изменений в силу, путем размещения информации о них на сайте <http://elaninet.com> или в Центрах по обслуживанию абонентов.

3.2.5. Привлекать для исполнения своих обязательств по настоящему договору третьих лиц на основании отдельных договоров.

3.3. Абонент обязуется:

3.3.1. Оплатить стоимость работ по подключению, своевременно вносить абонентскую плату за Услуги.

3.3.2. Не производить подключения других потребителей (соседей и т.п.) к абонентской линии путем установки распределительных, либо усилительных устройств. В случае обнаружения таких подключений Оператор имеет право отключить Абонента от сети без возвращения остатка абонентской платы.

3.3.3. Не препятствовать проведению ремонтных и других работ, необходимых для обслуживания сети. Присоединяясь к настоящему Договору, Абонент, являясь собственником помещений общего пользования и опорных конструкций жилого дома, дает Оператору право на использование этих помещений и конструкций, электрического и другого оборудования предназначенного для обеспечения потребностей всех владельцев квартир, а так же владельцев нежилых помещений, размещенных в жилом доме, для размещения телекоммуникационного оборудования Оператора.

3.3.4. Поддерживать абонентскую линию (проводку) и иное окончательное оборудование в исправном состоянии. Уметь эксплуатировать, принадлежащие ему окончательные устройства.

3.3.5. Вызывая сотрудников Оператора для устранения неполадок в работе сети, допускать их в помещение, где предоставляются услуги для выявления повреждений окончательного оборудования, в том числе абонентской линии, выполнения других работ, необходимых для качественного предоставления услуг при условии предъявления ими служебного удостоверения.

3.3.6. Не допускать использования Услуги для совершения противоправных действий, либо действий, которые противоречат интересам национальной безопасности, обороны и правопорядка.

3.3.7. Не допускать использования Оконечного оборудования, либо Услуги для создания угрозы безопасности эксплуатации телекоммуникационных сетей, целостности и взаимодействия сетей, информационной безопасности сетей, электромагнитной совместимости радиоэлектронных элементов сетей, усложнять, либо создавать невозможность использования услуг сетей другими абонентами, в том числе осуществлять рассылку спама, влиять на тарификацию Услуг.

3.3.8. Использовать в ходе получения Услуг исключительно сертифицированные в соответствии с требованиями законодательства Украины устройства, обеспечить заземление окончательных устройств, на запрос Оператора предоставлять информацию о типе и моделях устройств, с помощью которых Абонент получает Услуги.

3.3.9. Выполнять положения настоящего Договора и «Правила предоставления и получения телекоммуникационных услуг».

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. Требовать от Оператора выполнения обязательств по настоящему договору в соответствии с Правилами предоставления и получения Услуг.

3.4.2. Получать информацию от Оператора по телефонам или посредством общения с сотрудниками Центров по обслуживанию абонентов:

– об услугах, зоне действия сети, порядке пользования предоставленными ему услугами, существующих тарифах Оператора;

– о возможных неполадках в функционировании сети Оператора и сроках их устранения;

– любую другую информацию, связанную с предоставлением услуг Оператора.

3.4.3. Прекращать или приостанавливать действие настоящего договора по собственному желанию в порядке, предусмотренном настоящим Договором и Правилами.

3.4.4. Использовать получаемую от Оператора услугу для обеспечения своих личных потребностей по месту установки Оконечного оборудования, без права коммерческого использования, либо передачи иным лицам.

3.4.5. Направлять в адрес Оператора устные и письменные заявления, предложения и жалобы, которые будут рассмотрены в установленные Законом Украины «Об обращениях граждан» сроки.

4. Условия присоединения к договору и порядок оплаты.

4.1. Абонент оплачивает и получает Услуги в соответствии с выбранным в Тарифах пакетом. Первоначальный выбор пакета Абонент производит при подключении к сети. Для изменения пакета Абонент должен письменно обратиться к Оператору либо произвести изменение пакета самостоятельно через раздел Статистика на сайте: <http://elaninet.com>.

4.2. Абонент самостоятельно принимает решение о присоединении к договору на Период. Желание Абонента присоединиться к Публичному договору выражается в оплате Оператору стоимости услуг за Период, в котором Абонент желает получать Услуги. В случае если по окончании каждого Периода на лицевом счете Абонента остаются деньги и от Абонента не поступило письменного заявления о прекращении Договора, - стороны условились, что Оператор рассматривает данное действие (бездействие) Абонента в качестве желания продолжать получение Услуг в следующем Периоде в соответствии с выбранным изначально Тарифным планом и обязан провести списание стоимости Услуг с лицевого счета и предоставить Услуги в новом Периоде.

4.3. В любой момент Абонент письменным заявлением имеет право потребовать прекратить предоставление Услуг и выплатить ему остаток денег на лицевом счете, что производится в 30-ти дневный срок с момента обращения.

4.4. Тарифный период (Период) – календарный месяц (период с 00.00 часов первых суток календарного месяца до 24.00 часов последних суток календарного месяца).

4.5. Оплата осуществляется в порядке предоплаты до начала Тарифного Периода.

4.6. Списание денег с лицевого счета Абонента осуществляется в течение Периода один раз в сутки в размере, определяемом по формуле: $\text{Стоимость пакета} \times 12 : 365$ (результат округляется до тысячных), по тарифам, действующим на момент списания.

4.7. В случае если присоединение Абонента к Договору происходит в середине календарного месяца, в качестве первого Периода стороны рассматривают время, оставшееся до окончания календарного месяца и стоимость такого Периода рассчитывается в соответствии со стоимостью выбранного Абонентом Тарифного плана пропорционально количеству суток до конца месяца по формуле п. 4.6. Договора.

4.8. В случае если по окончании очередного Периода сумма на лицевом счете будет менее стоимости услуг в Периоде (согласно условиям Тарифного плана Абонента), - стороны условились, что Оператор предоставляет Абоненту Услуги в течение периода времени, пропорциональному соотношению стоимости Услуг в Периоде и сумме остатка на лицевом счете (длительность рассчитывается в полных сутках). Стоимость услуг рассчитывается по формуле п. 4.6. Договора. Если Абонент в течение или по истечении такого Периода пополняет лицевой счет, - в первую очередь происходит списание стоимости остатка Периода (аналогично первому Периоду), после чего расчет сторон продолжается в общем порядке.

4.9. В случае, если в течение Периода Абонент отказывается от получения Услуг по Договору, по истечении суток в которые от Абонента поступила заявка, - списание с лицевого счета Абонента не производится.

4.10. Оператор определяет стоимость оказываемых Абоненту услуг в Тарифах. Тарифы утверждаются администрацией Оператора. Новая редакция Тарифов вступает в действие не ранее семи календарных дней с момента их публикации на сайте <http://elaninet.com> и в Центрах по обслуживанию абонентов. Отсутствие отказа от продолжения Договора по окончании действия старой редакции Тарифов, является подтверждением согласия Абонента на получение Услуги в соответствии с новой редакцией Тарифов.

4.11. Плата за подключение осуществляется одновременно до выполнения работ, предусмотренных в п. 3.1.1. настоящего договора. При отключении оборудования Абонента от сети плата за подключение не возвращается.

4.12. Абонентская плата за пользование Услугами устанавливается в соответствии с действующим тарифом. Ее оплата производится в порядке предоплаты по банковским реквизитам, указанным в настоящем договоре, в любом банковском учреждении, либо посредством систем моментальных платежей (**только после положительной идентификации по своему персональному коду**).

4.13. Квитанции об оплате должны сохраняться в течение 3-х лет. Спорные вопросы по абонентской плате без предоставления Абонентом квитанций **не рассматриваются**. Квитанция является для Абонента подтверждением наличия между Абонентом и Оператором правоотношений в соответствии с настоящим Публичным договором.

4.14. В случае неиспользования Абонентом Услуги в течение Тарифного периода не по вине Оператора, - абонентская плата списывается в полном объеме.

5. Ответственность сторон, порядок разрешения споров.

5.1. Стороны по договору несут ответственность в соответствии с законодательством Украины.

5.2. Если до конца, оплаченного в порядке предоплаты Периода, абонентская плата за последующий Период не внесена, то Оператор имеет право с момента окончания Периода приостановить оказание Услуг.

5.3. В случае, если Абонент в прошедшем месяце не получал услугу по вине Оператора свыше суток с

зафиксированного момента подачи Абонентом заявки, он может письменно обратиться с мотивированной просьбой произвести перерасчет платы за услугу.

5.4. Оператор не несет ответственности за убытки, понесенные Абонентом, либо третьими лицами при получении Услуг.

5.5. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передающимся по телекоммуникационным сетям в ходе получения Абонентом Услуг.

5.6. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за невыполнение обязательств по договору в случаях:

5.6.1. Использования абонентом неисправной абонентской проводки, неисправного оконечного оборудования (в том числе в случае проблем с настройками или программным обеспечением оконечного оборудования) либо с нарушением инструкций производителя по его эксплуатации.

5.6.2. Несанкционированного постороннего вмешательства в работу сети, повреждения абонентской проводки или линии, кражи телекоммуникационного оборудования, повреждения злоумышленниками линейных и станционных сооружений Оператора.

5.6.3. Вины Абонента в нарушении предоставления Услуг.

5.6.4. Появления обстоятельств, возникших помимо его воли, которые нельзя было предвидеть или избежать, включая:

- землетрясение, наводнение, ураганы, пожары, обледенения и другие стихийные бедствия, нарушения в работе систем электроснабжения жилых домов и районов города, приведшие к нарушению работы сети.

- гражданские волнения, война, блокада.

- вступление в силу нормативных актов, ограничивающих деятельность Оператора по предоставлению услуг.

5.7. Споры сторон по настоящему договору разрешаются путем переговоров, либо, в случае не достижения согласия - в суде, в порядке, предусмотренном процессуальным законодательством.

6. Конфиденциальность

6.1. При присоединении к Публичному договору Абонент имеет право зарегистрироваться у Оператора в целях организации его обслуживания, учета предоставленных услуг и полученных оплат, для осуществления возможности возврата предоплаченных средств в случае расторжения договора. Для регистрации абонент лично подает Оператору письменное заявление о регистрации, которое содержит следующие данные: фамилия, имя, отчество; место проживания; серия и номер паспорта; абонентский идентификатор, присвоенный ему при подключении к сети.

6.2. Если Абонент не желает регистрироваться, он должен указать Оператору минимально необходимые данные для организации учета предоставленных услуг и произведенных оплат:

- адрес, по которому подключены оконечное оборудование Абонента к кабельной сети;

- Фамилия и инициалы, либо псевдоним Абонента;

6.3. Абонент, предоставляя эти данные при заключении Договора, дает Оператору право использовать их для организации собственного учета, а также передавать эти данные для использования контрагентами Оператора.

6.4. При первом присоединении к Договору, адресу получения Услуги, названному Абонентом, присваивается идентификатор (комбинация цифр) который, в дальнейшем, будет использоваться при организации учета предоставленных услуг, полученных оплат и осуществлении оплат Абонентом посредством систем моментальных платежей.

6.5. Оператор гарантирует защиту информации об абоненте в соответствии с действующим законодательством.

7. Срок действия договора, порядок его расторжения.

7.1. Настоящий договор вступает в силу с момента присоединения к нему Абонента. Договор действует до момента окончания последнего оплаченного Абонентом Периода.

7.2. Оператор имеет право расторгнуть настоящий договор при невыполнении его положений Абонентом, оповестив его об этом письменно не менее чем за семь суток до даты расторжения.

7.3. Абонент имеет право расторгнуть настоящий договор или приостановить его действие при неисполнении его условий Оператором или при отсутствии потребности в услугах, оповестив об этом Оператора письменно не менее чем за сутки до желаемой даты расторжения.

7.4. Абонент, на момент заключения настоящего договора, ознакомился с Правилами и Тарифами, рассматривает нормы, заключенные в указанных документах в качестве норм Договора и обязуется их выполнять.

7.5. Продолжение использования Услуги после уведомления об изменении условий ее предоставления, в том числе путем публикации новой редакции Договора и Тарифов считается согласием Абонента с внесенными изменениями, а Абонент рассматривается, в качестве присоединившегося к Договору на следующий Период.

8. Заключительные положения

8.1. Телефоны Центра по обслуживанию абонентов: 710-04-10, 073-410-04-10, 068-710-04-10, 050-490-04-10.

Техническая поддержка: ЕЖЕДНЕВНО с 8:00 до 22:00, обед 14:00 – 15:00.

Абонентский отдел: пн.-пт. - с 9:00 до 18:00, суббота - с 9:00 до 16:00, обед 12:30 - 13:30.

До и после указанного времени вся информация от абонентов принимается на автоответчик.

8.2. Местонахождение Центров по обслуживанию абонентов: г. Одесса, ул. Заболотного, 34

8. Реквизиты.

ООО «Элан-инет»

65025, г.Одесса, ул. Ак.Заболотного, 34

р/с 26002010043757 АБ «Пивденный» , МФО 328209, код 32320070

Директор _____ Пушкарь И.А.