

# 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, приравняющиеся 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.