



## ПУБЛІЧНА ОФЕРТА (ДОГОВІР) ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Приватне підприємство «Астра-нет» (надалі «Оператор»), яке належним чином зареєстроване відповідно до законодавства України (ідентифікаційний код юридичної особи 36929664), місцезнаходження: 79026, м. Львів, вул. Лазаренка 36 кв 25, та включене до Реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій за номером 3562 (відповідно до Рішення НКРЗІ від 27.08.2013 р. № 557), в особі директора Пасічника Олександра Володимировича, який діє на підставі Статуту, керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу осіб («Абонент») укласти договір про надання телекомунікаційних послуг (надалі «Договір») на нижчевикладених умовах:

Терміни, що використовуються у цьому Договорі мають наступне значення:

**Публічна оферта** – пропозиція Оператора (викладена на Сайті Оператора), адресована невизначеному колу фізичних осіб, укласти договір на визначених умовах.

**Договір** – договір про надання телекомунікаційних послуг, укладений між Оператором та Абонентом на умовах Публічної оферти в момент Акцепту Абонентом її умов.

**Акцепт** – повне та безумовне, беззастережне прийняття Абонентом умов Публічної оферти та Правил. Моментом Акцепту вважається підписання Абонентом та Оператором Наряду на підключення.

**Абонент** – споживач телекомунікаційних послуг, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, яким передбачається підключення до Телекомунікаційної мережі Кінцевого обладнання, що перебуває у його власності або користуванні.

**Додаткові послуги** – послуги, які не включені в основний пакет послуг ШСД до мережі Інтернет, які пропонуються Оператором, з переліком яких Абонент може ознайомитись на Сайті Оператора та замовити звернувшись до офісу Оператора або іншим встановленим Оператором чином.

**Кінцеве обладнання** – встановлене у Абонента обладнання (маршрутизатор, комп'ютер тощо), необхідне для отримання Послуги та призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг з доступу до Інтернет. Кінцеве обладнання Абонента 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, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

**Клієнт** – фізична або юридична особа, яка звернулася до Оператора з метою отримання інформації та підключення до Послуги.

**Мережевий ідентифікатор** – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Кінцевому обладнанню Абонента в Телекомунікаційній мережі/Інтернеті.

**Логін** – алфавітно-цифровий набір символів, що ідентифікує користувача комп'ютерної мережі і разом із паролем використовується операційною системою для надання йому дозволу на з'єднання з комп'ютерною системою та визначення його прав доступу до ресурсів мережі. Логін має бути унікальним в межах даної системи.

**Наряд на підключення** – документ у письмовому вигляді, який підписується Абонентом та Оператором з двох сторін одразу після підключення Оператором Послуги Абоненту, містить в собі обов'язкові реквізити Абонента, дату, час та адресу підключення Послуги та

основні технічні характеристики Послуги (швидкість та обсяги передачі інформації - для Послуг ШСД до мережі Інтернет).

**Особистий кабінет** — апаратно-програмний комплекс «ABills» (<http://abills.net.ua/wiki/doku.php>) користуючись яким, Абонент може самостійно змінювати тарифні плани та параметри Послуги, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг та самостійно замовляти Послуги.

**Послуга ШСД до мережі Інтернет (надалі – Послуга)** – послуга широкосмугового доступу до мережі Інтернет за технологіями FTTB, Wi-Fi, Gigabit та Fast Ethernet.

**Сайт Оператора** – офіційна веб-сторінка Оператора в Локальній мережі та в Інтернет, за адресою <http://www.astra.in.ua>, яка є основним джерелом інформування Абонентів.

**Тарифний план або Тариф** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг;

**Технічний відділ** – окремий структурний відділ Оператора, який займається вирішенням технічних проблем у Абонентів, а також виконує підключення Клієнтів до Телекомунікаційної мережі.

**Телекомунікаційна мережа** - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

## 1. Загальні положення

1.1. Цей Договір розроблений та укладений на основі, та у відповідності до вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації» від 18 листопада 2003 р. № 1280-IV, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295 та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених Рішенням НКРЗІ 29.11.2012 № 624 (надалі – «Основні вимоги»).

1.2. Послуга надається Абоненту на підставі цього Договору, який укладається між Абонентом та Оператором, шляхом його Акцепту Абонентом. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов цього Договору, є підписання Абонентом і Оператором Наряду на підключення при підключенні Послуги. Згода з умовами Договору підтверджується наступним чином – після ознайомлення Клієнта зі змістом цього Договору та закінчення робіт з підключення, останній, зайшовши на сайт Оператора, уважно ознайомившись з Договором, здійснює перший авансовий платіж за Послугу. Договір вважається укладеним у момент підписання сторонами вказаного Наряду на підключення та згоди з Договором через здійснення дій, описаних вище.

1.3. Договір є публічним та безстроковим. Будь-яка із сторін може його розірвати в порядку, передбаченому цим Договором.

1.4. Умови Договору визначаються та змінюються Оператором самостійно та повинні бути доведені до відома Абонентів шляхом оприлюднення на Сайті Оператора не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження.

1.5. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними Оператором у Договір, або з новими Тарифами на Послугу та/або Додаткові послуги, Абонент повинен у семиденний строк з моменту, коли він дізнався або міг дізнатися про зазначені зміни, розірвати Договір.

## 2. Порядок укладання Договору та підключення Послуги

2.1. Для підключення Клієнту Послуги, останній повинен звернутися до Оператора шляхом звернення:

- через Сайт Оператора;
  - за контактними телефонами Оператора вказаними на Сайті Оператора;
  - завітавши особисто до офісу Оператора за адресою вказаною на Сайті Оператора;
- повідомивши при цьому адресу, за якою необхідно надати Послугу та обраний Тарифний план із переліку затверджених Оператором згідно із законодавством.

2.2. Оператор перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги та повідомляє Клієнта про результати перевірки.

2.3. Після успішної перевірки звернення Клієнта на предмет можливості підключення, Оператор заповнює відповідну заявку встановленого зразка та передає її на виконання в Технічний відділ.

2.4. Підключення Клієнтів відбувається в порядку живої черги. Час очікування на підключення послуги складає від 1-го до 7-и робочих днів. В окремих випадках, у разі тимчасової відсутності технічної можливості, час очікування може складати від 7-и робочих днів та більше.

2.5. По настанню черги Клієнта, Технічний відділ Оператора та Клієнт узгоджують зручний час підключення Послуги. Клієнт зі свого боку зобов'язується сприяти роботі працівників Технічного відділу організацією доступу до необхідних приміщень, наданням відповідних ключів від горищ, щитків тощо.

2.6. Технічний відділ Оператора здійснює підключення Послуги Клієнту після виконання дій, зазначених в п. 2.5. цього Договору.

2.7. Якщо обраний Клієнтом Тарифний план передбачає внесення авансового платежу до моменту підключення Послуги, то Клієнт зобов'язаний перед підключенням Послуги надати особі, яка здійснюватиме підключення Послуги, документальне підтвердження сплати авансового платежу.

2.8. Роботи з підключення являють собою прокладання абонентської лінії від технічного майданчику Оператора до Кінцевого обладнання Абонента.

2.9. Після перевірки особи Абонента (останній повинен пред'явити паспорт громадянина України або інший документ, що його заміняє) та закінчення робіт з підключення, працівник Технічного відділу Оператора в присутності Абонента, перевіряє дієздатність Послуги, Абонент повинен ознайомитися із змістом цього Договору на сайті Оператора та погодитися з його умовами здійснивши перший авансовий платіж. Після цього Оператор та Абонент підписують Наряд на підключення. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту першого успішного використання Послуги. Факт першого успішного використання Послуги вважається днем підключення Послуги.

2.10. Сторони домовились, що умови п. 2.8. та п. 2.9 цього Договору не розповсюджуються на умови підключення Послуги у випадку, коли Абонент самостійно здійснює фізичне підключення Кінцевого обладнання до Телекомунікаційної мережі Оператора.

2.11. У разі самостійного підключення Кінцевого обладнання Абонентом, Оператор здійснює активацію точки підключення Абоненту протягом 3-ох днів з моменту здійснення Абонентом авансового платежу, ознайомлення Абонентом зі змістом цього Договору на сайті Оператора та згоди останнього з його умовами, що підтверджується шляхом підписання Оператором та Абонентом відповідного Наряду на підключення. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту активації Оператором точки підключення Абоненту.

### **3. Права та обов'язки Оператора**

#### ***3.1. Оператор зобов'язаний:***

3.1.1. Підключити Абонента до своєї телекомунікаційної мережі і забезпечувати безперебійне та якісне надання Послуг, правильність застосування тарифів відповідно до Тарифного плану Абонента.

3.1.2. Усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження у встановлені законодавством строки. Усунення пошкоджень відбувається за умови, якщо у Абонента на момент повідомлення про пошкодження були кошти на особовому рахунку. Заміна пошкодженої лінії кабельного інтернету відбувається за умови внесення Абонентом наступної абонентської плати.

3.1.3. Приймати від Абонента заяви, звернення та претензії відповідно до пункту 8.6 цього Договору та розглядати їх у строки, встановлені законодавством України.

3.1.4. На вимогу Абонента надавати у строки, встановлені законодавством України, інформацію щодо ліцензій Оператора, режиму роботи різних підрозділів Оператора, щодо умов та порядку надання основних та додаткових послуг, про систему та порядок оплати.

3.1.5. На вимогу Абонента інформувати його про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування.

3.1.6. Попереджати Абонента про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг та цим Договором, у тому числі у разі несплати заборгованості;

3.1.7. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень та виконання інших робіт з усунення недоліків у наданні Послуг за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту.

3.1.8. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв.

3.1.9. Оприлюднювати відповідну інформацію про зміни Тарифів на Послуги, умови обслуговування не пізніше, ніж за сім календарних днів до їх введення (зміни) шляхом розміщення такої інформації на Сайті Оператора та/або направлення відповідних електронних, або SMS-,MMS-повідомлень тощо.

3.1.10. Вести достовірний облік Послуг, що надаються Абоненту.

3.1.11. При зверненні Абонента своєчасно, протягом доби з моменту надходження та фіксування заяви Абонента про неотримання та/або погіршення якості Послуг, ліквідувати пошкодження, що виникли у межах сфери відповідальності Оператора і перешкоджають Абоненту користуватися Послугами Оператора.

3.1.12. інші обов'язки відповідно до законодавства.

### ***3.2. Оператор має право:***

3.2.1. Проводити зміну параметрів Послуг, діючих тарифів, які встановлюються Оператором самостійно, порядку їх нарахування, форми та порядку оплати в порядку, передбаченому законодавством.

3.2.2. Змінювати тарифи на Послуги, які встановлюються Оператором самостійно шляхом оприлюднення їх на Сайті Оператора не пізніше ніж за 7 календарних днів до їх впровадження.

3.2.3. Вносити зміни в Договір шляхом опублікування таких змін на Сайті Оператора, також розміщувати на сайті повідомлення про здійснену зміну Договору.

3.2.4. У разі порушення Абонентом своїх обов'язків, передбачених цим Договором, Оператор має право частково або повністю припинити надання послуг Абоненту.

3.2.5. Припинити надання послуг (розірвати Договір в односторонньому порядку без попереднього попередження Абонента) при повному закінченні авансу Абонента на його особовому рахунку та якщо Абонент не здійснить поповнення свого особового рахунку протягом 90 днів.

3.2.6. У разі виявлення нетипового навантаження на телекомунікаційну мережу Оператора, спричиненого Абонентом або вірусними програмами та різкого зростання трафіку Абонента, Оператор має право обмежити обсяг послуг, які він надає Абоненту до з'ясування обставин, що викликали нетипове навантаження на телекомунікаційну мережу або появу нетипового трафіка та призупинити надання телекомунікаційної послуги.

3.2.7. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу (логін та пароль) Абонента з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за 7 днів у Особистому кабінеті або по телефону.

3.2.8. З метою покращення захисту облікових даних Абонента від несанкціонованого використання третіми особами, а також для забезпечення виконання пунктів 4.1.4 та 4.1.5 цього договору використовувати додатковий ступінь захисту за допомогою ідентифікаторів MAC-адрес кінцевого обладнання абонента.

3.2.9. Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства.

3.2.10. Припинити надання Послуг на час запланованого профілактичного обслуговування мережі Оператора, попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення на Сайті Оператора відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця.

3.2.11. Тимчасово припинити надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках:

(а) несплати або несвоєчасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги - тимчасово припинити надання Послуг; та/або припинити надання Послуг у разі, якщо протягом 10-ти днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату;

(б) використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Правилами, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;

(в) несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Оператора;

(г) отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента;

(д) проведення Оператором ремонтних чи профілактичних робіт;

(е) встановлення факту розсилання Абонентом спаму.

(є) порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання.

(ж) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення.

## **4. Права та обов'язки Абонента**

### **4.1. Абонент зобов'язується:**

4.1.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати Послуги Оператора, відповідно до цього Договору.

4.1.2. Контролювати роботу власного Кінцевого обладнання, включаючи таке, що без його відома може самостійно встановлювати з'єднання.

4.1.3. Абонент зобов'язується використовувати лише Кінцеве обладнання, яке має сертифікат відповідності.

4.1.4. Не використовувати надані Оператором Послуги для надання Послуг третім особам.

4.1.5. Не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб; не фальсифікувати мережеві ідентифікатори; не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори; не замовляти та не пропонувати розсилання спаму; не розсилати спам; не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших Абонентів послуг з доступу до мережі Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.

4.1.6. Не виконувати модернізацію та/чи програмування свого Кінцевого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Оператора чи на функціонування мережевого обладнання Оператора.

4.1.7. В ОBOB'ЯЗКОВОМУ порядку відключити свій мережевий кабель від комп'ютера (маршрутизатора) під час грози. В протилежному випадку Оператор не несе жодної відповідальності за нанесену шкоду Абонентові стихійним явищем (при можливому попаданні блискавки в мережевий кабель).

4.1.8. Тримати в таємниці всі мережеві реквізити (логіни та паролі), виділені Оператором.

4.1.9. Не рідше ніж 1 раз на сім днів відвідувати Сайт Оператора для ознайомлення з публікаціями Оператора щодо нових послуг та тарифів, змін в діючих послугах, тарифах та Правилах.

### **4.2. Абонент має право:**

4.2.1. При користуванні Послугами обирати Тарифні плани, перехід на які дозволено Оператором. Зміну Тарифного плану можна здійснити за допомогою Особистого кабінету (<https://astra.in.ua:9443/>) або через інші джерела, встановлені Оператором.

4.2.2. Отримувати від Оператора інформацію про основні та додаткові Послуги за телефоном контактного центру, визначеного в пункті 8.6 цього Договору та на Сайті Оператора, в офісі Оператора та на сайті Оператора або через Особистий кабінет.

4.2.3. Замовляти Додаткові послуги за допомогою Особистого кабінету, або через інші джерела, встановлені Оператором.

- 4.2.4. Тимчасово призупинити отримання Послуг за допомогою Особистого кабінету, відповідно до умов та порядку надання таких Послуг.
- 4.2.5. При наявності нульового балансу та неспроможності своєчасно оплатити Послуги замовити в Особистому кабінеті Послуги на умовах пост оплати (кредит). Сума нарахованого кредиту покривається з наступного платежу Абонента.
- 4.2.6. Достроково розірвати цей Договір або відмовитись від Послуг на підставі власної письмової заяви (вимоги) за умови попередження ним Оператора не пізніше ніж за 30 календарних днів;
- 4.2.7. Отримувати від Оператора відомості про надані Послуги та використання внесених Абонентом коштів у порядку, встановленому законодавством.
- 4.2.8. У випадку зміни Кінцевого обладнання звернутися до Оператора для актуалізації Мережевих ідентифікаторів. Така актуалізація проводиться Оператором в телефонному режимі або за письмовим зверненням Абонента не частіше ніж один раз протягом календарного місяця.
- 4.2.9. Звернутися до Оператора з проханням про актуалізацію Мережевих ідентифікаторів свого Кінцевого обладнання частіше ніж один раз протягом календарного місяця при умові письмового звернення до Оператора у формі письмової заяви із подальшим пред'явленням для звірки свого Кінцевого обладнання та посвідчення особи.
- 4.2.10. Не здійснювати оплату Послуг за весь час пошкодження Телекомунікаційної мережі та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг у разі порушення Оператором граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Оператором відповідної заяви Абонента (усної чи письмової).
- 4.2.11. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.
- 4.2.12. Безоплатно отримувати від Оператора рахунки за отримані Послуги.
- 4.2.13. На підставі власної заяви та за умови технічних можливостей Оператора, Абонент має право на обмеження Оператором доступу Абонента до окремих видів послуг в установленому законодавством порядку.
- 4.2.14. На повернення від Оператора невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених Послуг у випадках і порядку, визначених пунктами 5.6 та 5.7 цього Договору;
- 4.2.15. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених цим Договором або законодавством.
- 4.2.16. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за його письмовою заявою відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Оператора та телефонних довідників.
- 4.2.17. На оскарження неправомірних дій Оператора згідно із законодавством.
- 4.2.18. За письмовою заявою Абонента переформити Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством;
- 4.2.19. Інші права, що не суперечать законодавству України.

## **5. Вартість послуг та порядок розрахунків**

- 5.1. Рахунки за надані послуги та авансові внески Абонент сплачує шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Оператора визначений на Сайті Оператора в національній валюті України. У платіжному дорученні на оплату рахунку Абонент зобов'язаний вказати свій Логін. Надання послуг Абоненту здійснюється на умовах попереднього внесення авансу – не пізніше моменту фактичного використання авансу, при цьому Абоненту не надається можливість користуватися послугою за наявності від'ємного залишку, окрім випадків встановлених цим Договором. Фактичне користування Абонентом тією чи іншою Послугою означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. Вартість наданих Послуг залежить від відповідного обраного Абонентом Тарифного плану.
- 5.2. Відновлення надання Послуг Абоненту після блокування відбувається протягом доби з моменту надходження авансу на особовий рахунок Абонента у обліковій системі Оператора.
- 5.3. Нарахування плати за користування Послугами здійснюється з дня їх підключення. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентська плата, та інші обов'язкові платежі нараховуються Абоненту в повному обсязі.

5.4. Абонент здійснює оплату Послуг у визначених Оператором відділеннях банків, за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем та іншими вказаними Оператором способами.

5.5. Зарахування коштів на особовий рахунок Абонента у обліковій системі Оператора відбувається протягом доби. У випадку виникнення спірних питань щодо зарахування коштів, Абонент зобов'язаний надати Оператору для ознайомлення оригінал підтверджуючого платіжного документу.

5.6. Протягом строку позовної давності після припинення дії Договору, або відмови від передплаченої Послуги за Договором, Оператор, за письмовою вимогою Абонента, повинен повернути невикористані кошти попередньо сплачені Абонентом. У випадку наявності заборгованості Абонента перед Оператором поверненню підлягає залишок вказаних коштів після погашення заборгованості та інших грошових зобов'язань, що можуть бути передбачені домовленостями Сторін. Оператор повинен повернути вказані кошти у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання письмового звернення Абонента.

5.7. Порядок повернення Абоненту коштів у разі ненадання Послуг, у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, надання Послуг неналежної якості або надання Послуг, які Абонент не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством регулюються цим Договором та Правилами надання і отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року № 295 (або іншим нормативним актом, прийнятим після укладення цього Договору на заміну згаданих Правил).

## **6. Відповідальність сторін**

6.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання цього Договору згідно чинного законодавства України.

6.2. Оператор несе перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг відповідальність, в тому числі майнову, передбачену статтею 40 ЗУ «Про телекомунікації» та пункту 40 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

6.3. Оператор не несе майнової відповідальності перед Абонентом за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором, або з вини Абонента у випадках, передбачених законодавством.

6.4. Питання відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання Оператором обов'язків за цим Договором вирішуються в судовому порядку.

6.5. Оператор не несе відповідальність за зміст інформації, що передається Телекомунікаційною мережею.

6.6. У разі виявлення пошкодження, яке сталося з вини Абонента, останній зобов'язаний відшкодувати Оператору усі витрати з усунення пошкодження.

6.7. Відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент. Оператор не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються чи надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за зміст інформаційних ресурсів мережі Інтернет, за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання, або неможливості використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет.

6.8. У разі наявності заборгованості Абонента за надані, відповідно до Правил та Договору, послуги Оператор має право надавати третім особам-потенційним кредиторам Абонента інформацію щодо стану розрахунків за Договором (включаючи його назву/ім'я, прізвище та по батькові, ідентифікаційний код (номер), адресу чи інші дані, зазначені Абонентом при укладенні Договору/Угоди), а також використовувати таку інформацію з метою формування реєстру боржників, відкритого для таких третіх осіб.

6.9. Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії на території квартири (приватного житлового будинку), а Оператор несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії поза межами квартири (приватного житлового будинку) Абонента.

6.10. Оператор не несе відповідальності за погіршення роботи Кінцевого обладнання внаслідок дії вірусних програм, програм взлому або інших дій будь-яких третіх осіб, направлених на нанесення шкоди обладнанню чи програм Абонента.

6.11. Оператор не несе відповідальності за часткову або повну відсутність надання послуг Абоненту, якщо це було зумовлено дією обставин непереборної сили (форс-мажору). Під обставинами непереборної сили маються на увазі: пожежі, землетруси, інші природні явища, стихійні лиха, дії третіх осіб, військові дії, прийняття законодавчих актів та інші незалежні від Оператора обставини, які роблять неможливим своєчасне, повне та належне виконання Оператором своїх зобов'язань згідно Договору.

6.11. За порушення вимог законодавства щодо порядку отримання Послуг Абонент несе відповідальність згідно із законодавством.

6.12. У разі виявлення пошкодження Телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини витрати Оператора, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законом.

Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Оператора та Абонента, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Оператора.

## **7. Строк дії договору**

7.1. Строк дії Договору обчислюється з дня його укладання сторонами та діє до припинення його однією зі Сторін або обома Сторонами.

7.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний Оператором в таких випадках:

- у випадку, коли Абонент протягом 90 днів з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не поповнить свій особовий рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважається припиненим, а кінцеве обладнання Абонента відключеним, у перший день після спливу вказаного 90-денного строку;

- у разі, 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. У такому випадку Оператор повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 7 днів до дати розірвання;

- у випадку, коли Абонент протягом 90 днів не користується Послугою;

- при припиненні діяльності з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку, Оператор повинен повідомити Абонента про припинення дії Договору не менше ніж за 90 днів до дати припинення.

7.3. У випадку наявності підстав для розірвання Договору передбачених п. 7.2. цього Договору, Оператор повідомляє Абонента на свій вибір: письмово, шляхом розміщення повідомлення в Особистому кабінеті або іншим способом.

7.4. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний Абонентом в таких випадках:

- у разі незгоди зі зміною Оператором тарифів на Послуги, протягом 7 днів з моменту, коли Абонент дізнався або міг дізнатися про зміну тарифів за умови проведення повних розрахунків з Оператором;

- відсутність у Абонента потреби у використанні Послуги

7.5. Про розірвання Договору Абонент зобов'язаний повідомити Оператора письмово, також у такому повідомленні Абонент може зазначити бажану дату розірвання Договору.

7.6. У випадку, якщо у Абонента, який бажає розірвати Договір, на особовому рахунку залишаються грошові кошти, Договір можна розірвати лише за згодою сторін з обов'язковим письмовим повідомленням Оператора про банківські реквізити, за якими необхідно повернути залишкові грошові кошти після розірвання Договору.

7.7. Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.



7.8. У випадку розірвання договору з вини Оператора, грошові суми, внесені за установку (частково або повністю), не повертаються Абоненту, крім випадків, коли роботи з підключення не були завершені.

7.9. При достроковому розірванні Договору з ініціативи Абонента авансовий платіж або плата за підключення та перша абонентська плата не повертаються Абоненту. Достроковим розірванням Договору вважається відмова від послуг, які надає Оператор, Абонентом до повного вичерпання авансового платежу або першої абонентської плати на особистому рахунку Абонента.

## **8. Інші положення**

8.1. У Мережі Оператора Абонентам можуть надаватися різноманітні Додаткові послуги як самим Оператором, так і його Партнерами.

8.2. За Додаткові послуги, надані Партнерами, Оператор відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, що надаються Партнером, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного Оператором Партнера. Для цього Оператор повинен надати Абоненту можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Партнера, а також про засоби зв'язку з ним.

8.3. Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цим Договором, якщо інший порядок не встановлений в інформації до відповідної Додаткової послуги.

8.4. Інформація про Додаткові послуги міститься на Інтернет-сайті Оператора або на сайтах відповідних Партнерів.

8.5. Сторони підтверджують, що вони ознайомлені з Законом України «Про телекомунікації»; «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених Кабінетом Міністрів України, та зобов'язуються їх дотримуватися.

8.6. У разі наявності заяв та скарг з приводу Послуг за цим Договором, Абонент може звертатися до Оператора в робочі дні з 9:00 до 18:00 за телефоном ((032) 232-8808; (097) 418-3838; (093) 433-6523; (099) 555-5669 (тарифікація згідно з умовами тарифного плану) та в режимі електронного листування за електронною адресою [info@astra.in.ua](mailto:info@astra.in.ua) - цілодобово, або направляти свої скарги поштою на адресу 79026, м. Львів, вул. Лазаренка, 2, оф 37, а також звертатися до Національної комісії що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації України, за тел.(044) 2781182 або поштою: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22.

8.7. У випадку анулювання або закінчення терміну дії відповідної ліцензії Оператора дія Договору припиняється, про що Оператор не менш ніж за три місяці до припинення дії Договору письмово повідомляє Абонента.

8.8. У випадках, не передбачених цим Договором, сторони керуються положеннями діючого законодавства України.

8.9. Абонент, як фізична особа, шляхом Акцепту підтверджує свою згоду на обробку та використання своїх персональних даних Оператором лише в межах необхідних для виконання умов даного Договору. Подальші відносини між Абонентом та Оператором пов'язані з використанням персональних даних Абонента регулюються відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних».

Редакція чинна від 21 жовтня 2013 року

Директор

О.В. Пасічник