

## ДОГОВІР-ОФЕРТА

Провайдер – суб'єкт господарювання, який провадить діяльність у сфері телекомунікацій.

Абонент - особа, яка прийняла умови цього Договору та зареєстрована Провайдером відповідно до Порядку та умов надання телекомунікаційних послуг.

Договір – цей Договір (публічна оферта), угода про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладена між Провайдером та Абонентом, відповідно до якої Провайдер зобов'язується на замовлення Абонента надати, а Абонент – прийняти та сплатити телекомунікаційні послуги в обов'язку та на умовах, викладених у Договорі.

Реєстрація – вчинення особою дій, викладених у Порядку та умовах надання телекомунікаційних послуг з метою отримання послуг Провайдера.

Тарифний план – сукупність пропозицій Провайдера щодо вартості, умов та обсягу надання послуг.

Картка попередньо оплаченої послуги – засіб для замовлення та попередньої оплати послуг, що дає право Абоненту отримати певний перелік та/або обсяг телекомунікаційних послуг Провайдера.

Телекомунікаційні послуги (послуги) – продукт діяльності Провайдера, спрямований задоволення побутових потреб Абонентів у сфері телекомунікацій.

Особовий рахунок – лічильник, на якому фіксуються авансові платежі Абонента та суми коштів, утримані (списані) з даних платежів відповідно до цього Договору, зокрема, але не виключно, як оплата за телекомунікаційні послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.

Персональні ідентифікаційні атрибути (ПІА), мережевий ідентифікатор – індивідуальний набір цифр та/або символів, наданий кінцевому обладнанню та/або Абоненту в мережі Інтернет (IP-адреса, логін, пароль тощо).

Особистий кабінет - web-сторінка на сайті Провайдера, що містить статистичну інформацію про обсяг замовлених та отриманих телекомунікаційних послуг та поточний стан Особового рахунку. Крім того, на цій сторінці здійснюється замовлення Абонентом конкретних телекомунікаційних послуг, відмова від них, а також розміщуються спеціальні повідомлення Провайдера на адресу Абонента.

### 1. Предмет Договору

1.1. Провайдер надає Абоненту телекомунікаційні послуги з надання доступу до мережі INTERNET (Інтернет) відповідно до цього Договору та обраного Тарифного плану (основні телекомунікаційні послуги) (додаток 2).

1.2. За наявності технічної можливості Провайдер може надавати Абоненту додаткові телекомунікаційні послуги, що не входять до обраного Абонентом Тарифного плану та оплачуються Абонентом додатково, на підставі затверджених Провайдером Послуг та Тарифів (додаток 2), а також заявки Абонента.

1.3. За цим Договором телекомунікаційні послуги надаються лише за умови реєстрації Абонента Провайдером. Здійснення Реєстрації Абонентом підтверджує його ознайомлення та згоду з усіма умовами цього Договору та додатків до нього, а також отримання всієї необхідної інформації до моменту укладення Договору.

1.4. Укладанням Договору Абонентом, тобто повним та беззастережним прийняттям Абонентом усіх умов Договору, включаючи всі його невід'ємні частини (акцептом), є вчинення Абонентом однієї з таких дій: здійснення Реєстрації; оплата послуг Провайдера.

1.5. Використання телекомунікаційних послуг здійснюється у порядку, передбаченому Договором, Порядком та умовами надання телекомунікаційних послуг (додаток 1), Послугами та тарифами (додаток 2), затвердженими Провайдером.

1.6. Рівні показників якості та/або технічні параметри надання послуг зазначені у Порядку та умовах надання телекомунікаційних послуг (додаток 1) та Послугах та тарифах (додаток 2).

## 2. Права та обов'язки сторін

### 2.1. Права Провайдера:

2.1.1. Встановлювати тарифи на послуги, що надаються.

2.1.2. Відмовити особі у реєстрації та/або у укладанні Договору у разі відсутності технічної можливості надання телекомунікаційних послуг.

2.1.3. Скоротити перелік, тимчасово припинити чи припинити надання телекомунікаційних послуг Абоненту у разі порушення останніх норм законодавства України у сфері телекомунікацій та/або умов Договору.

2.1.4. Припинити діяльність щодо надання телекомунікаційних послуг на підставах, передбачених чинним законодавством України.

2.1.5. Не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання у разі відсутності документів щодо підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

2.1.6. Розірвати Договір, попередивши про це Абонента за 1 місяць.

2.1.7. Вимкнути кінцеве обладнання Абонента:

- у разі відсутності виданого у встановленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;
- якщо це обладнання використовується Абонентом для здійснення протиправних дій у порядку, передбаченому чинним законодавством України;
- в інших випадках, прямо передбачених чинним законодавством України та/або Договором.

### 2.2. Обов'язки Провайдера:

2.2.1. Надавати заявлені та сплачені Абонентом послуги відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій та умов цього Договору.

2.2.2. Здійснювати електронний облік споживання послуг Абонентом для розрахунків сторін та забезпечувати його достовірність.

2.2.3. У разі припинення діяльності щодо надання телекомунікаційних послуг попередити про це Абонента за 3 місяці.

2.2.4. Забезпечити збереження відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, надані послуги, у тому числі, про їх тривалість, зміст, маршрути передачі даних тощо, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

2.2.5. Опубліковувати на своєму веб-сайті (<https://novaline.net>) змінені тарифи на телекомунікаційні послуги, що надаються, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх впровадження.

2.2.6. На запит Абонента інформувати його про аварії на телекомунікаційних мережах та про орієнтовні строки усунення їх наслідків.

2.2.7. Встановлювати або змінювати перелік послуг, що надаються за заявкою Абонента відповідно до технічних можливостей.

2.2.8. Попереджувати Абонентів про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках та порядку, встановлених чинним законодавством та Договором.

2.2.9. Забезпечити правильність застосування тарифів та своєчасного інформування Абонента про їх зміну;

2.2.10. Надавати послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направляти на виклик Абонента для підключення та/або усунення поломок кінцевого обладнання, лінії,

проведення, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг, своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою ( за наявності), та пред'являти його Абоненту.

2.2.11. Вживати відповідно до законодавства заходів щодо забезпечення таємниці телефонних розмов або іншої інформації, що передається через телекомунікаційну мережу, конфіденційність інформації про Абонента та послуги, які він отримував або замовляв.

2.2.12. Інші обов'язки відповідно до законодавства та Договору.

### 2.3. Права Абонента:

2.3.1. Отримувати від Провайдера заявлені телекомунікаційні послуги належної якості.

2.3.2. Безкоштовно отримувати від Провайдера інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання телекомунікаційних послуг. Ця інформація надається шляхом її розміщення на веб-сайті Провайдера (у тому числі на сторінці Особистого кабінету Абонента).

2.3.3. Замовити додаткові телекомунікаційні послуги, які надає Провайдер.

2.3.4. Відмовитись (або обмежити доступ) від додаткових та/або основних телекомунікаційних послуг, що надаються Провайдером у порядку, передбаченому цим Договором. Відмова від основних телекомунікаційних послуг автоматично тягне за собою припинення Договору і має бути здійснена Абонентом шляхом залишення заявки в Особистому кабінеті не пізніше ніж за 3 (три) календарні дні.

2.3.5. Не оплачувати послуги Провайдера під час пошкодження телекомунікаційної мережі та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання послуг у разі порушення Провайдером граничних термінів усунення пошкодження та виникло не з вини Абонента з дати реєстрації Провайдером відповідної заявки, поданої через Особистий кабінет.

2.3.6. Отримати назад від Провайдера невикористану частину коштів у разі відмови від отримання послуг у випадках та у порядку, визначених чинним законодавством України.

2.3.7. Відшкодування збитків, завданих внаслідок невиконання чи неналежного виконання Провайдером обов'язків, передбачених Договором чи законодавством.

2.3.8. Відмовитись від послуг у порядку, передбаченому Договором.

2.3.9. Оскаржити неправомірні дії Провайдера відповідно до законодавства.

2.3.10. Інші права відповідно до законодавства.

### 2.4. Обов'язки Абонента

2.4.1. Дотримуватись норм чинного законодавства України щодо користування телекомунікаційними послугами, а також умов цього Договору (включаючи всі його невід'ємні частини).

2.4.2. Надати оптичний кабель та абонентський термінал (ONU) для з'єднання кінцевого обладнання Абонента з оптичним боксом Провайдера. У разі відсутності в Абонента обладнання та/або матеріалів для здійснення підключення Абонент зобов'язаний подати Провайдеру окрему заявку на придбання відповідних матеріалів та обладнання. Провайдер розглядає заявку та у разі можливості її задоволення виставляє Абоненту рахунок на оплату.

2.4.3. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати телекомунікаційні послуги.

2.4.4. Використовувати кінцеве обладнання, на яке видано документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

2.4.5. Не допускати використання свого кінцевого обладнання для здійснення протиправних, обманних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, не сприяти таким діям, а також не дозволяти робити це третім особам.

2.4.6. Не допускати дій, які можуть створити загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати або унеможливити надання телекомунікаційних послуг іншим Абонентам.

- 2.4.7. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання (включаючи провадження підприємницької діяльності без створення юридичної особи), у тому числі для надання телекомунікаційних послуг третім особам.
- 2.4.8. Утримувати телекомунікації у межах житлового будинку (з присадибною ділянкою), квартири, іншого приміщення та кінцеве обладнання у справному стані.
- 2.4.9. Повідомляти на запит Провайдера тип кінцевого обладнання, який використовується для отримання телекомунікаційних послуг.
- 2.4.10. Забезпечити недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів (ПІА), адрес та доменних імен іншими особами.
- 2.4.11. При здійсненні Реєстрації надати достовірну інформацію про себе.

2.5. Абоненту забороняється:

- 2.5.1. Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб (ПІА).
- 2.5.2. Фальсифікувати мережеві ідентифікатори (ПІА).
- 2.5.3. Використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори (ПІА).
- 2.5.4. Замовляти та пропонувати розсилку спаму.
- 2.5.5. Розсилати спам.
- 2.5.6. Здійснювати та сприяти здійсненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших Абонентів послуг щодо доступу до мережі Інтернет або нормального функціонування обладнання Провайдера.
- 2.5.7. Брати участь у будь-яких діях, які можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет.
- 2.5.8. Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернету.
- 2.5.9. Намагатися несанкціоновано змінювати або налаштовувати системні пристрої (обладнання та програмне забезпечення) Провайдера.
- 2.5.10. Інші дії, передбачені чинним законодавством.

3. Порядок розрахунків за телекомунікаційні послуги

- 3.1. Надання телекомунікаційних послуг Провайдером здійснюється за попередньою оплатою, а саме шляхом використання карток попередньо оплаченої послуги. Надання телекомунікаційних послуг припиняється після вичерпання Абонентом внесеної суми коштів (вартості (номіналу) картки попередньо оплаченої послуги) відповідно до замовлених та спожитих послуг.
- 3.2. Валютою платежу є українська гривня.
- 3.3. Платежі Абонента обліковуються на його Особовому рахунку відповідно до номіналу картки попередньо оплаченої послуги.
- 3.4. У разі якщо сума (згідно з номіналом картки попередньо оплаченої послуги), внесена як оплата (абонентська плата) за обраний Абонентом Тарифний план, більша, ніж вартість абонентської плати заявленого Тарифного плану за місяць, залишок внесеної суми переноситься на наступний місяць або списується Провайдером до оплати за замовлені та спожиті Абонентом додаткові послуги або інші платежі за Договором (залежно від того, що настане раніше).
- 3.5. Абонент сам здійснює контроль за станом свого Особового рахунку. Провайдер має право не частіше одного разу на місяць переглядати ціни на телекомунікаційні послуги, повідомивши Абонента не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до дати їх введення, та опублікувавши їх на сайті Провайдера.
- 3.6. Абонент має право вільно вибрати та змінити свій Тарифний план. Правила зміни Тарифних планів публікуються на сайті Провайдера у розділі Послуги та Тарифи.
- 3.7. У разі призупинення надання телекомунікаційних послуг за попередньою заявою Абонента, кошти за користування телекомунікаційними послугами з Особового рахунку не знімаються.
- 3.8. Відключення Абонента від телекомунікаційної мережі відбувається за умови відсутності надходжень коштів на Особовий рахунок Абонента протягом 3 місяців. Відновлення надання послуг здійснюється лише після повторного підключення.

3.9. Розрахунки між Провайдером та Абонентом у разі припинення надання телекомунікаційних послуг проводяться відповідно до чинного законодавства.

#### 4. Порядок надання інформації

4.1. У Власному кабінеті Абонента та/або на сайті Провайдера розміщується інформація:

про надані Абоненту послуги;

про зміну тарифів на послуги (Тарифних планів);

про зміну мережного ідентифікатора, що надається Абоненту;

про перерви у роботі телекомунікаційної мережі під час проведення планових ремонтних,

профілактичних та інших робіт;

про аварії на телекомунікаційній мережі та орієнтовні строки відновлення надання послуг;

про скорочення переліку або припинення надання послуг відповідно до чинного законодавства та/або умов Договору;

про припинення діяльності щодо надання послуг відповідно до законодавства;

про вимоги щодо використання кінцевого обладнання;

про умови отримання або припинення надання послуг у разі надзвичайних ситуацій,

надзвичайного чи військового стану, стихійного лиха;

про зміну умов надання послуг;

інша інформація відповідно до законодавства та/або Договору.

4.2. Абонент зобов'язується надавати Провайдеру правдиву інформацію про себе.

4.3. Відповідно до чинного законодавства та за бажанням Абонента він може зареєструватися у Провайдера з наданням останньому своїх персональних даних (здійснити ідентифікацію).

Порядок зазначеної реєстрації регламентується чинним законодавством. У разі реєстрації Абонента у Провайдера з наданням останньому своїх персональних даних Абонент одночасно надає Провайдеру право на обробку, накопичення, зберігання, використання та розповсюдження своїх персональних даних, а також на надання доступу до таких персональних даних третім особам без письмового повідомлення Абонента про надання такого доступу .

#### 5. Відповідальність сторін

5.1. Кожна із Сторін несе відповідальність за належне виконання взятих на себе зобов'язань за Договором відповідно до чинного законодавства України та умов Договору.

5.2. Порушенням цього Договору, тобто невиконанням або виконанням з порушенням умов, визначених змістом Договору (неналежне виконання), є, в тому числі, порушення будь-якого з його додатків як невід'ємної частини Договору.

5.3. Провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається (розміщується) Абонентом, а також за обладнання (у тому числі оптичний кабель), яке надав та/або використовує Абонент.

5.4. Абонент несе відповідальність за пошкодження майна Провайдера шляхом відшкодування всіх витрат на усунення таких пошкоджень, а також відшкодування інших збитків (включно з втраченою вигодою) в установленому законодавством України порядку.

5.5. Абонент несе відповідальність та ризики за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет. Провайдер не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг, що постачаються або надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати чи збитки, які прямо чи опосередковано зазнав Абонент або треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет або неможливості їх використання.

5.6. Провайдер несе відповідальність відповідно до Закону.

5.7. Абонент гарантує та самостійно несе відповідальність за порушення наданих гарантій щодо правомірного володіння та користування приміщенням, в якому Абонент замовляє Послуги, обладнанням та матеріалами, за допомогою яких Абонент отримує Послуги, та у разі будь-яких

змін/втрати підстав для володіння та/або користування повинен негайно повідомити про це Провайдера.

## 6. Форс-Мажор

6.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання (неналежне виконання) умов цього Договору у разі дії непереборної сили (форс-мажорні обставини) (землетрус, ураган, повінь, війна чи військові дії, акти чи дії органів державної влади чи місцевого самоврядування, крадіжка чи пошкодження телекомунікаційних) мереж або обладнання тощо), які унеможливають належне виконання Стороною, для якої настали такі обставини, своїх зобов'язань за Договором.

6.2. Про настання форс-мажорних обставин Сторона, на яку вони настали, повинна негайно повідомити іншу Сторону, якщо тільки ці обставини не є загальновідомими.

6.3. Виконання цього Договору, у повному обсязі чи частково, припиняється на час дії таких обставин. Якщо зазначені обставини триватимуть понад 3 місяці, кожна Сторона має право на припинення всього Договору або його частини. У цьому випадку жодна із Сторін не має права вимагати від іншої Сторони відшкодування збитків.

## 7. Порядок вирішення спорів, розгляду звернень

7.1. Абонент має право подати Провайдеру заяву, скаргу з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг через Особистий кабінет.

7.2. У заяві Абонента щодо ненадання або неналежного надання телекомунікаційних послуг зазначаються: дата, час, умови, за яких Абонент намагався отримати послугу, та результат спроби її отримання, вичерпна інформація про кінцеве обладнання та ПЗ, за допомогою якого викликала послуга, та мережевий ідентифікатор обладнання, що викликається .

7.3. Термін розгляду звернення Абонента складає 7 календарних днів.

## 8. Інші умови

8.1. Цей Договір є публічним відповідно до ст. 633 Цивільного Кодексу України.

8.2. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх осіб (Абонентів), крім тих, кому згідно із Законом надано відповідні пільги.

8.3. Провайдер може відмовитися від укладання Договору у разі відсутності у нього можливості надання особі послуг, що є предметом цього Договору.

8.4. Цей Договір укладено у місті Харків, набирає чинності з моменту отримання Провайдером відповіді про прийняття особою (Абонентом) пропозиції про укладення Договору відповідно до п.1.4 цього Договору (дата укладання Договору) та діє до моменту, доки одна із Сторін не заявить про бажання його змінити чи припинити (розірвати). З метою даного пункту виявом бажання припинити дію Договору з боку Абонента також вважатиметься невнесення абонентської плати (відповідно до обраного Тарифного плану), внаслідок чого Особовий рахунок Абонента буде негативним протягом трьох тижнів поспіль, або невнесення абонентської плати (відповідно до обраного Тарифного) планом) протягом 3-х місяців за відсутності негативного значення Особового рахунку Абонента.

8.5. Належним наданням будь-якої інформації Абоненту, пов'язаної з наданням телекомунікаційних послуг, є її розміщення на веб-сайті Провайдера <https://novaline.net> (у тому числі на сторінці Особистого кабінету Абонента).

8.6. Провайдер має право вносити зміни до цього Договору, його додатків та інших документів, що регламентують надання послуг (у тому числі шляхом викладення їх у новій редакції, скасування документів, запровадження нових документів). Ці зміни набирають чинності з моменту їх розміщення на веб-сайті Провайдера, якщо інше не зазначено у цих документах або у цьому

Договорі. У разі незгоди Абонента зі зміненими (запровадженими) документами, Договір вважається розірваним.

8.7. Приймаючи умови цього Договору (акцептуючи Договір), особа (Абонент) підтверджує, що: він має правосуб'єктність, необхідну для укладення цього Договору;

він укладає Договір з метою задоволення своїх побутових потреб, що повністю відповідає його розвитку;

його щомісячний прибуток значною мірою перевищує розмір абонентської плати обраного ним Тарифного плану, тобто. предмет Договору має для особи (Абонента) невисоку вартість.

8.8. Невід'ємною частиною цього Договору є:

порядок та умови надання телекомунікаційних послуг (Додаток 1);

послуги та тарифи (Додаток 2);

інші документи, у яких це прямо зазначено.