



ЗАТВЕРДЖЕНО Розпорядженням  
№ \_\_\_\_\_ від 30 листопада 2020р.  
Вступає в дію з 01 січня 2021р.  
Директор \_\_\_Рак О.Ф.

## Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг

Цей Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (надалі – «Договір») визначає порядок надання та отримання Телекомунікаційних послуг, регулює відносини між ТРК «Тодор» і споживачами Телекомунікаційних послуг (надалі – «Абоненти»). В розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України цей Договір є публічним договором.

### У цьому Договорі терміни вживаються в наступному значенні:

**Абонент** – фізична особа споживач Телекомунікаційних послуг, яка уклала Договір з ТРК «Тодор» та належним чином виконує умови Договору.

**Абонентна плата** – щомісячний фіксований платіж, який встановлюється ТРК «Тодор» для Абонента за споживання Телекомунікаційних послуг, які надає ТРК «Тодор».

**Абонентський ввід** – ділянка коаксіально-кабельної Мережі, яка обмежена, з одного боку, Кінцевим обладнанням Абонента (комп'ютер або інший комп'ютерний пристрій тощо), а з іншого боку – точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Абонентський ввід є власністю Абонента.

**Абонентський номер** – присвоєний Абоненту номер, який використовується ТРК «Тодор» для ідентифікації Абонента.

**Відключення Кінцевого обладнання** – від'єднання Кінцевого обладнання від Телекомунікаційної мережі.

**Договір/ Додаткова угода/ Додаток/Угода (далі – Договір)** – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Абонентом та ТРК «Тодор», незалежно від форми, передбаченої чинним законодавством України, порядку та способу укладання, за яким ТРК «Тодор» зобов'язується за замовленням Абонента надавати Послуги, а Абонент зобов'язується оплачувати ці Послуги. Договір укладається у письмовій формі, а також може укладатись шляхом вираження волі сторін за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку, в тому числі, якщо Абонентом надано згоду на приєднання до Договору у письмовій формі чи за допомогою електронного або іншого технічного засобу зв'язку (в спосіб, запропонований ТРК «Тодор» та за згодою Абонента).

**«ТОДОР»** - торговельна марка, під якою Абонентам надаються Послуги/Послуга за Договором.

**Протокол замовлення телекомунікаційних послуг (Замовлення)** – документ, в якому Абонент здійснює своє волевиявлення стосовно отримання Послуг/Послуги за Договором, та який визначає умови надання та отримання Послуг/Послуги відповідно до Договору, чинного Прейскуранту та інших документів, що регулюють надання та отримання Послуг/Послуги. Замовлення становить невід'ємну частину Договору.

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням ТРК «Тодор» (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

**Зона покриття Мережі** – територія, у межах якої Клієнтам забезпечується можливість отримання Послуг/Послуги ТРК «Тодор», за умови укладення Договору.

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

**Інформаційний центр** – місце, в якому на підставі договірних відносин з ТРК «Тодор» Абоненту/Клієнту на його запит надається інформація, що стосується Послуг/Послуги, та виконуються відповідні дії по обслуговуванню Абонента/Клієнта згідно з чинними процедурами ТРК «Тодор».

**Інформаційно-технічна система** – сукупність програмних і апаратних засобів, які забезпечують надання ТРК «Тодор» Послуг/Послуги (в тому числі доступу до локальних інформаційних ресурсів, Інтернет, інших мереж тощо).

**Контент-послуга** – інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, в тому числі за кодом послуги 900, що надається ТРК «Тодор» або операторами, провайдерами з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій та оплачується, зокрема шляхом списання коштів з особового рахунка Абонента, або оплати споживачем оператору, до мереж та/або технічних засобів якого підключене Кінцеве обладнання Абонента.

**Кінцеве обладнання** – обладнання призначене для з'єднання з пунктом закінчення (точкою підключення) Телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до Телекомунікаційних послуг (комп'ютер або інший комп'ютерний пристрій тощо).

Кінцеве та/або інше обладнання Абонента, яке підключається до телекомунікаційної мережі ТРК «Тодор», повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинно бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (далі – Адміністрація Держспецзв'язку) в порядку, встановленому чинним законодавством.

**Клієнт** – фізична особа, яка за наявності свого вільного волевиявлення і Технічної можливості може стати Абонентом ТРК «Тодор».

**Мережні реквізити** – сукупність даних, що однозначно визначають Абонента в Інтернет та Мережі під час користування Послугами/Послугою.

**Місце надання Послуг/Послуги** – конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він буде отримувати Послуги/Послугу.

**Обліковий Рахунок** – документ, що ведеться автоматизованою системою обліку, та відображає всі платежі, що надійшли від Абонента, а також статистику отриманих ним Послуг/Послуги у кількісному й вартісному вираженні.

**Облікові дані** – сукупність даних (логін, пароль), що використовується для однозначного визначення Абонента для контролю доступу та розрахунку об'єму використаних Послуг/Послуги.

**Офіційний сайт** – веб-сайт торговельної марки «ТОДОР», розташований у мережі Інтернет за адресою: [www.todor.ua](http://www.todor.ua), на якому розміщений цей Договір та документи, що становлять його невід'ємну частину, Прейскурант, публічні повідомлення ТРК «Тодор», пов'язані з умовами і правилами надання ним Послуг/Послуги, довідкова й технічна інформація ТРК «Тодор» тощо.

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

**ТРК «Тодор»** – особа, що належним чином зареєстрована та надає Телекомунікаційні послуги Абонентам з використанням Телекомунікаційної мережі.

**Повідомлення Абонента** – інформація, що надсилається ТРК «Тодор» Абоненту у будь-якій формі, в т.ч., але не винятково, письмово або через засоби масової інформації, за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти, розміщується на Офіційному сайті тощо.

**Прейскурант** – документ, затверджений ТРК «Тодор», який містить інформацію про вартісні характеристики Послуг/Послуги, з яким можна ознайомитись на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах.

**Припинення дії Договору** – припинення прав та обов'язків сторін за Договором щодо надання та отримання Послуг у порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Умовами.

**Призупинення надання Послуги** – тимчасове припинення надання Послуги до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений цим Договором та законодавством, та у випадках, передбачених цим Договором.

**Припинення надання Послуги** – припинення надання Послуги у зв'язку з припиненням відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання або внесення до Договору змін щодо припинення надання Послуги, замовленої Абонентом, у випадках, передбачених цим Договором.

**Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (Договір)** – цей Договір про надання телекомунікаційних послуг, в якому передбачені права та обов'язки ТРК «Тодор» та Абонента, які виникають внаслідок виконання ТРК «Тодор» підписаного Абонентом Замовлення телекомунікаційних послуг, що надає ТРК «Тодор». Невід'ємну частину цього Договору становлять: Заява про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» «ТРК «ТОДОР» та Замовлення телекомунікаційних послуг. Ознайомитись з текстом цього Договору можливо на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах.

**Реєстрація** – додавання записів з інформацією про Абонента (ПІБ, Абонентський номер, Місце надання Послуг, номери телефонів, e-mail, паспортні дані або дані документа, що замінює паспорт, інші реквізити Абонента, Облікові дані, обрані Послуги/Послуга тощо) до Системи управління послугами та відкриття Облікового рахунку.

**Розрахунковий період** – 1 (один) календарний місяць, протягом якого Абоненту надається Послуга за Договором. Початком періоду є момент списання Абонентної плати за Послугу з Облікового рахунку Абонента в розмірі, передбаченому обраним Абонентом Тарифним пакетом. Користування Абонентом Послугою більше 1 (однієї) секунди після списання Абонентної плати за Послугу з Облікового рахунку Абонента в розмірі, передбаченому обраним Абонентом Тарифним пакетом, являється підтвердженням факту використання останнім Послуги в Розрахунковому періоді.

**Система управління послугами** – автоматизована система, яка забезпечує облік нарахованих та сплачених Абонентом Послуг, містить реквізити Абонента, його Облікові дані, а також забезпечує Абоненту можливість контролювати стан свого Облікового рахунку, одержувати інформацію про всі взаєморозрахунки, нарахування й утримання.

**Сторона** – ТРК «Тодор» або Абонент (будь-хто один з них, в залежності від контексту).

**Сторони** – ТРК «Тодор» та Абонент разом.

**Тариф** – грошове вираження Послуг/Послуги, що надаються ТРК «Тодор», їх опис та вартість, який затверджується ТРК «Тодор» без обмеження строку його дії та чинний до моменту затвердження ТРК «Тодор» нової редакції Прейскуранту.

**Тарифний пакет** – сукупність технічних і вартісних параметрів послуги доступу до мережі Інтернет, які взаємозалежні між собою й визначають режим роботи Абонента й порядок тарифікації наданої йому Послуги.

**Телекомунікаційна мережа (Мережа)** – засіб надання Телекомунікаційних послуг, розподілена коаксіально-оптична мережа передачі даних, право на використання якої наявне у ТРК «Тодор».

**Телекомунікаційна послуга (Послуга)** – продукт діяльності ТРК «Тодор», спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій, а саме: послуга доступу до мережі Інтернет за допомогою Телекомунікаційної мережі за технологією FTTH, яка надається ТРК «Тодор» Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних пакетів, послуга Поштовий сервіс та інші перелічені в чинному Прейскуранті Послуги.

**Технічна можливість** – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуг/Послуги Абонентам.

**Трафік** – обсяг переданої інформації за певний проміжок часу, що вимірюється в байтах, кілобайтах, мегабайтах і т.д.

**Щомісячна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати ТРК «Тодор» для

Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі на умовах обраного Тарифу та/або Тарифного плану незалежно від факту отримання послуг.

Інші терміни, що стосуються надання Послуг/Послуги, що не визначені в цьому Договорі, мають значення, передбачені чинним законодавством України.

## **1. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ**

1.1. Цей Договір розроблений та затверджений у відповідності до чинного законодавства України у сфері надання та отримання Телекомунікаційних послуг, а саме: Закону України «Про телекомунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про захист персональних даних», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 року, Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України та інших нормативно-правових актів.

1.2. Цей Договір регулює відносини з надання ТРК «Тодор» Послуг/Послуги Абонентам. Умови цього Договору поширюються на всіх Абонентів ТРК «Тодор».

1.3. Цей Договір вважається погодженим та укладеним Сторонами шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про його згоду дотримуватися умов Договору, без підписання Сторонами письмового примірника Договору. Діями, що свідчать про згоду Абонента дотримуватися умов Договору та згоду Абонента отримувати Послуги/Послугу на встановлених ТРК «Тодор» умовах, є підписання Абонентом Замовлення телекомунікаційних послуг, Заяви про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор» та оплата Абонентом замовленої Послуги, що надається ТРК «Тодор», у визначеному в чинному Прейскуранті розмірі.

1.4. Оплачуючи замовлену на підставі цього Договору Послугу, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом усіх положень Договору, Тарифних пакетів та всіх документів, що становлять невід'ємну частину Договору.

1.5. Умови цього Договору визначаються ТРК «Тодор» самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені ТРК «Тодор» з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір з дотриманням процедури, встановленої в цьому Договорі, протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався чи мав можливість дізнатися про зміни, внесені до цього Договору. Не розірвання Абонентом цього Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами/Послугою свідчить про згоду Абонента з внесеними до цього Договору змінами.

1.6. ТРК «Тодор» вправі в односторонньому порядку змінювати умови цього Договору. При внесенні змін до цього Договору, ТРК «Тодор» розміщує повідомлення про такі зміни на Офіційному сайті не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Договором встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких ТРК «Тодор» не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. Продовження використання Послуг/Послуги ТРК «Тодор» Абонентом після такого повідомлення вважається згодою Абонента зі змінами Договору. При цьому ТРК «Тодор» гарантує та підтверджує, що розміщена на Офіційному сайті поточна редакція тексту цього Договору є чинною.

1.7. У разі, якщо чинним законодавством України встановлено положення чи норми, які суперечать умовам цього Договору, перевагу при застосуванні матимуть положення чи норми чинного законодавства України.

## **2. ТЕХНІЧНИЙ ОПИС ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

### **2.1. Послуга доступу до мережі Інтернет**

2.1.1. Послуга доступу до мережі Інтернет включає в себе можливість цілодобового доступу до ресурсів всесвітньої мережі Інтернет та ресурсів Інформаційно-технічної системи.

Абонент може користуватися послугою доступу до мережі Інтернет в будь-який зручний для нього час.

2.1.2. ТРК «Тодор» організовує отримання Абонентом послуги доступу до мережі Інтернет за Обліковими даними і за вказаним у Замовленні телекомунікаційних послуг Місцем надання Послуг/Послуги.

2.1.3. Швидкість з'єднання визначається обраним Абонентом Тарифним пакетом згідно Прейскуранту. Тривалість сеансу зв'язку ТРК «Тодор» не обмежується.

2.1.4. Послуга доступу до мережі Інтернет оплачується відповідно до затвердженого Прейскуранту по одній з наступних схем:

- залежно від обсягу споживання;
- на підставі обов'язкових періодичних платежів;
- комбінованим способом.

2.1.5. У Тарифних пакетах з передплаченим Трафіком, у випадку використання Абонентом Послуги в обсязі, більшому за включений до Тарифного пакету, оплата за цю Послугу списується з Облікового рахунку Абонента, а у випадку відсутності позитивного залишку коштів на Обліковому рахунку Абонента, доступ до Послуги блокується, про що Абоненту надсилається повідомлення електронною поштою.

2.1.6. У випадку, коли залишку грошових коштів на Обліковому рахунку Абонента недостатньо для погашення вартості послуги доступу до мережі Інтернет, доступ до послуги доступу до мережі Інтернет блокується, а Абоненту надсилається повідомлення електронною поштою про необхідність поповнення коштів на Обліковому рахунку.

2.1.7. В обсяг споживання входить сумарний Трафік (сума обсягу переданих та прийнятих даних), що включає всі протоколи, інформаційні поля й заголовки пакетів всіх типів, що проходить через інтерфейс, що зв'язує устаткування ТРК «Тодор» й Кінцевого обладнання Абонента.

2.1.8. При наданні послуги доступу до мережі Інтернет одиницею обліку наданої Послуги є обсяг переданої інформації. Обсяг вимірюється в Мбайт (читається – «мегабайт»). 1 Мбайт складається з 1000 Кбайт (читається – «кілобайт»). 1 Кбайт складається з 1000 байт. У такий спосіб 1 Мбайт дорівнює 1000000 байт. Облік Трафіку, який використав Абонент, здійснюється Інформаційно-технічною системою і у режимі on-line оновлюється на Обліковому рахунку Абонента кожні 5 (п'ять) хвилин.

2.1.9. При укладенні Договору Абонент разом з ТРК «Тодор» визначає й фіксує реєстраційні та Облікові дані (логіни, паролі тощо). Ці дані є ключовими і єдиними для ідентифікації Абонента програмними засобами вузла ТРК «Тодор» при отриманні послуги доступу до мережі Інтернет.

2.1.10. ТРК «Тодор» забезпечує Абоненту динамічне виділення реальної IP-Адреси по протоколу DHCP на основі Облікових даних на час кожного сеансу зв'язку.

2.1.11. Параметри послуги доступу до мережі Інтернет, що надається Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних пакетів.

### **3. УМОВИ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

3.1. Підключення Клієнта до Послуг/Послуги забезпечується при дотриманні наступних умов:

- Місце надання Послуг/Послуги повинно перебувати в Зоні покриття Мережі, відповідно до варіанту підключення Мережі або інших мереж, через які можливий прямий зв'язок з обладнанням ТРК «Тодор»;
- існує Технічна можливість для підключення Абонентського вводу, що відповідає вимогам ТРК «Тодор».

3.2. Для підключення до послуги доступу до мережі Інтернет Абоненту необхідно також мати комп'ютер (або інший комп'ютерний пристрій), обладнаний Ethernet 802.3 портом, з конфігурацією, що задовольняє вимоги установлені на ньому операційної системи, у якій реалізоване в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується одержання IP-Адреси

по протоколу ДНСР, а також інсталяційну версію цієї системи, якщо вона існує. Усі дані, необхідні для налаштування обладнання Абонента, Абонент може отримати в Інформаційних центрах.

3.3. В порядку та на умовах цього Договору Послуга надається ТРК «Тодор» Абоненту на платній основі.

3.4. Абонент є кінцевим споживачем і не має права на надання, продаж або передачу Послуг/Послуги ТРК «Тодор» іншим особам, за винятком випадку наявності письмової згоди ТРК «Тодор» на вищевказані дії.

3.5. ТРК «Тодор» самостійно визначає Зону покриття Мережі.

3.6. ТРК «Тодор» забезпечує можливість цілодобового отримання Абонентом Телекомунікаційних послуг.

3.7. Послуги щодо оформлення передбачених цим Договором документів, підключення до Послуг/Послуги, обслуговування Абонентів надаються у робочий час ТРК «Тодор» та Інформаційних центрів.

3.8. ТРК «Тодор» самостійно визначає режим роботи сервісних служб з урахуванням інтересів Клієнта/Абонента.

3.9. Надання Телекомунікаційних послуг Абонентам здійснюється ТРК «Тодор» за умови: розташування Місця надання Послуг/Послуги в Зоні покриття Телекомунікаційної мережі; реєстрації в базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор», погодження цього Договору та оплати Абонентом замовленої Послуги, що надається ТРК «Тодор» та обрана Абонентом.

### **3.10. Укладення Договору**

3.10.1. Право на укладення Договору має фізична особа, яка наділена відповідною правотою дієздатністю відповідно до діючого законодавства України. Особа може укласти Договір лише від свого імені, за винятком ситуацій, передбачених законодавством. При підписанні Заяви про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «ТОДОР» та Замовлення телекомунікаційних послуг Клієнт зобов'язаний надати наступні дані:

- П.І.Б.;
- паспорт громадянина України;
- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.
- Місце надання Послуг/Послуги;
- номери телефонів (за наявності).

Решта даних про Клієнта, які вказуються останнім у Заяві про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор», являються не обов'язковими, та заповнюються за бажанням Клієнта.

3.10.2. При підписанні Заяви про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «ТОДОР» та Замовлення телекомунікаційних послуг Клієнт зобов'язаний пред'явити паспорт громадянина України або документ, що його замінює.

3.10.3. Якщо Договір укладає Абонент – фізична особа – нерезидент, він повинен пред'явити паспорт громадянина іншої держави з відміткою про реєстрацію іноземного громадянина в пункті пропуску через державний кордон України або інший документ, що його замінює, а також у разі, якщо такий документ (паспорт) викладений мовою, якою не володіє відповідальна за отримання Замовлення особа, також переклад цього документа (паспорту) українською мовою, виконаний перекладачем, справжність підпису якого нотаріально засвідчена.

3.10.4. Укладаючи Договір Абонент гарантує наявність у нього письмової згоди власника (чи співвласника (-ів) квартири (приміщення)), що стане Місцем надання Послуг/Послуги за Договором, на укладення цього Договору, у випадку якщо Абонент являється наймачем (орендарем) або співвласником такої (-го) квартири (приміщення). Абонент самостійно несе відповідальність за порушення наданих ним у цьому пункті Договору гарантій.

3.10.5. При укладенні Договору Абонент, за узгодженням з ТРК «Тодор», одержує вхідне ім'я (login) для доступу до Системи управління послугами й самостійно задає пароль. Ці дані є ключовими і єдиними для ідентифікації Абонента програмними засобами при забезпеченні доступу до Системи управління послугами.

3.10.6. На підставі підписаних Клієнтом Заяви про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор» та Замовлення телекомунікаційних послуг ТРК «Тодор» забезпечує реєстрацію Абонента в Системі управління послугами, відкриває йому персональний Обліковий рахунок з унікальним номером.

3.10.7. Система управління послугами є єдиним джерелом інформації про обсяг наданої Абоненту Послуги. Абонент погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані Системи управління послугами ТРК «Тодор» матимуть перевагу над іншими даними.

3.10.8. Факт підписання Абонентом Заяви про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор» та Замовлення телекомунікаційних послуг свідчить про ознайомлення Абонента та його згоду з усіма без виключення умовами цього Договору та Прейскуранту, а також його ознайомлення з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 року, та Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України № 313 від 16.05.1994 року.

3.10.9. ТРК «Тодор» має право відмовити Клієнту в укладенні Договору у випадку:

- невідповідності Кінцевого обладнання Клієнта встановленим законодавством вимогам;
- ненадання Клієнтом необхідних для укладення Договору документів;
- відсутності Технічної можливості підключення Клієнта до Послуг/Послуги.

3.10.10. У випадку відмови в укладенні Договору ТРК «Тодор» повідомляє Клієнта про це з обов'язковим зазначенням її причини:

- усно, під час замовлення Клієнтом Послуг/Послуги;
- в письмовій формі, у відповідь на письмове звернення Клієнта, протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання такого звернення.

3.11. За поданою Клієнтом заявкою в Інформаційних центрах, або за телефоном, зазначеним в п. 11.3. цього Договору, або на Офіційному сайті ТРК «Тодор» визначає наявність Технічної можливості надати Клієнту Послуги/Послугу. У разі розташування Місця надання Послуг/Послуги в Зоні покриття Мережі та існування Технічної можливості, що відповідає вимогам ТРК «Тодор», за заявкою Клієнта, в зручний для нього час ТРК «Тодор» виконує підключення до Послуг/Послуги в повній відповідності із заявкою Клієнта і без шкоди для третіх осіб.

3.12. За відсутності Технічної можливості для підключення та надання Послуг/Послуги, ТРК «Тодор» інформує Клієнта про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені ТРК «Тодор» або Клієнтом або із залученням третіх осіб.

3.13. ТРК «Тодор» сприяє організації підключення Клієнта до Мережі, налагодження Кінцевого обладнання на отримання Послуг/Послуги, до яких забезпечується доступ, обслуговування Абонентського вводу, перенесення точки підключення Кінцевого обладнання. Клієнт самостійно несе відповідальність за наслідки таких дій.

3.14. Абонент може самостійно обирати Тарифні пакети, якими бажає користуватись. Абонент може користуватись одним Тарифним пакетом або декількома Тарифними пакетами одночасно. Абонент також має право відмовитись від користування одним, декількома або усіма Тарифними пакетами, а також замовленими Послугами/Послугою на умовах, викладених в цьому Договорі.

3.15. ТРК «Тодор» має право для виконання робіт, пов'язаних з наданням Послуг/Послуги за Договором, залучати третіх осіб і для цього надавати їм необхідну інформацію. При цьому відповідальність за якість і своєчасність виконання таких робіт перед Абонентом несе ТРК «Тодор».

3.16. ТРК «Тодор» може, але не зобов'язаний, надавати консультації щодо технологій, технічних і програмних засобів взаємодії з Мережею, отриманих або придбаних Абонентом в ТРК «Тодор» або інших осіб.

3.17. Жодне програмне забезпечення, що не є вільно доступним, включаючи (але не обмежуючись) розроблені фахівцями ТРК «Тодор» програмні компоненти, конфігураційні файли операційних систем, скрипти, утиліти, інше програмне забезпечення, не передається Абоненту.

3.18. Абонентський ввід та Кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання доступу до Послуг/Послуги ТРК «Тодор». ТРК «Тодор» має право перевірити справність та відповідність Абонентського вводу технічним нормам.

3.19. Відповідно до одного Договору ТРК «Тодор» надає Послуги/Послугу в одному Місці надання Послуг/Послуги. Абонент може мати кілька Місць надання Послуг/Послуги, стосовно кожного з яких укладається окремий Договір.

3.20. Абонент може мати декілька точок підключення (комп'ютерів або інших комп'ютерних пристроїв тощо) до Телекомунікаційної мережі на одному Місці надання Послуг/Послуги. Абонент має право у будь-який час за своїм бажанням за письмовою заявою розірвати Договір. Порядок розірвання цього Договору передбачено в розділі 7 цього Договору.

3.21. ТРК «Тодор» залишає за собою право припинити надання Послуги Абоненту у разі встановлення факту чи спроби нанесення Абонентом шкоди базовому обладнанню або програмному забезпеченню ТРК «Тодор», або користувачам мережі Інтернет. У разі встановлення повторного факту чи спроби нанесення Абонентом зазначеної шкоди, ТРК «Тодор» має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку. Додаткового повідомлення Абонента про розірвання Договору відповідно до цього пункту не потрібно.

3.22. ТРК «Тодор» має право припинити надання Послуги Абоненту у разі порушення ним норм Договору та діючого законодавства.

3.23. У разі припинення діяльності з надання Телекомунікаційних послуг ТРК «Тодор» зобов'язаний попередити про це не пізніше, ніж за три місяці у встановленому законодавством порядку.

3.24. ТРК «Тодор» повинен забезпечувати і нести відповідальність за схоронність відомостей про Абонента, отриманих під час укладення Договору, про надані Телекомунікаційні послуги, у тому числі про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо.

3.25. ТРК «Тодор» за власною ініціативою може проводити рекламні акції та встановлювати знижки на Послугу.

3.26. У випадку проведення ТРК «Тодор» будь-яких акцій, в тому числі, але не винятково, направлення Абоненту рекламних повідомлень, розміщення інформації в ЗМІ, масовій розсилці повідомлень, рекламній продукції тощо, інформація, що вказана в перерахованих вище носіях, має орієнтовний та ознайомчий характер.

3.27. Повна інформація про умови діяльності ТРК «Тодор», кількість та спосіб надання Послуг/Послуги, що пропонуються ТРК «Тодор», детальні умови та строки проведення акцій вказуються у відповідних документах ТРК «Тодор», які затверджуються ТРК «Тодор» та підлягають розміщенню на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах.

3.28. Під терміном «безкоштовно», який вживається або буде вживатися в усіх рекламних матеріалах, що розповсюджуються ТРК «Тодор», розуміється можливий продаж Абонентам Послуги за спеціальною ціною. Ціна на Послугу, для якої вживається термін «безкоштовно», встановлюється в кожному конкретному випадку окремо в положеннях про проведення акції та Прейскуранті і не може перевищувати 3 (три) грн. 00 коп. включно, якщо інше не встановлено у відповідному положенні.

3.29. ТРК «Тодор» затверджує Тарифи на Телекомунікаційні послуги у діючому Прейскуранті, а також перелік Тарифних пакетів та перелік своїх Послуг.

3.30. ТРК «Тодор» вправі в односторонньому порядку змінити Прейскурант, оприлюднивши зміни до Прейскуранту на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності змін до Прейскуранту. У разі незгоди з будь-якою зміною Прейскуранту, Абонент повинен негайно припинити користуватися Послугами/Послугою. Відсутність відмови Абонента від Послуг/Послуги у вигляді письмової заяви протягом 7 (семи) календарних днів з дати оприлюднення ТРК «Тодор» інформації про



внесення змін до Прейскуранту, розглядається як згода Абонента зі зміною цін на Послуги/Послугу ТРК «Тодор».

### **3.31. Порядок обліку Послуги та списання коштів з Облікового рахунку Абонента**

3.31.1. ТРК «Тодор» забезпечує актуальність і достовірність інформації, представленої на Обліковому рахунку Абонента. У випадку виявлення помилкових нарахувань або утримань, ТРК «Тодор» залишає за собою право вносити корективи в стан Облікового рахунку Абонента.

3.31.2. Повне використання Абонентом коштів на його Обліковому рахунку є підставою для призупинення/припинення ТРК «Тодор» надання Послуги Абоненту. Призупинення/припинення надання Послуги здійснюється в порядку, встановленому цим Договором.

3.31.3. Протягом усього строку дії Договору Послуга за Розрахунковий період буде вважатися наданою належним чином у визначеному ТРК «Тодор» обсязі, за умови відсутності письмових заперечень з боку Абонента, наданих ним ТРК «Тодор» протягом Розрахункового періоду та 3 (трьох) робочих днів з моменту завершення Розрахункового періоду.

3.31.4. При формуванні стану Облікового рахунку Абонента платежі вимірюються в гривнях, обсяг інформації – у байтах (або залежно від виду Тарифного пакету у кілобайтах, мегабайтах, гігабайтах).

3.31.5. З дня списання коштів з Облікового рахунку Абонента, Розрахунковий період є рівним одному календарному місяцю.

3.31.6. Абонент має можливість самостійно контролювати стан свого Облікового рахунку за допомогою Системи управління послугами. Також Абонент за бажанням може дізнатись про стан свого Облікового рахунку за телефоном, зазначеним в п. 11.2. цього Договору, або в Інформаційних центрах.

3.32.7 На Обліковому рахунку Абонента зберігається повна статистична інформація про надану Послугу протягом останніх 10 (десяти) календарних днів. По закінченню 10 (десяти) календарних днів дані на Обліковому рахунку упаковуються, і на ньому залишається інформація про сумарне надання Послуги Абоненту по Розрахункових періодах, яка зберігається протягом 3 (трьох) років.

3.32.8. Списання коштів з Облікового рахунку Абонента, який користується Тарифним пакетом з помегабайтною оплатою, здійснюється кожні 5 (п'ять) хвилин.

3.32.9. У випадку, коли в наступному календарному місяці відсутня дата, станом на яку відбувається списання коштів з Облікового рахунку Абонента за користування Послугою (29, 30, 31 число місяця), закінченням Розрахункового періоду вважається останній день наступного календарного місяця.

3.32.10. При зниженні залишку коштів на Обліковому рахунку до рівня менш, ніж 1 (одна) гривня, відбувається повідомлення Абонента електронною поштою про необхідність чергового платежу. Неотримання Абонентом повідомлення не є підставою для перегляду стану Облікового рахунку.

### **3.32. Зміни в порядку та умовах надання Послуг/Послуги:**

3.32.1. Основними параметрами для надання Послуг/Послуги є:

- Абонентський номер;
- Місце надання Послуг/Послуги;
- перелік обраних Тарифних пакетів.

3.32.2. Вибір зазначених параметрів фіксується в Замовленні телекомунікаційних послуг, яке оформлюється та підписується ТРК «Тодор» і Абонентом на дату початку дії цих параметрів.

3.32.3. Зміна зазначених основних параметрів здійснюється у випадку наявності у ТРК «Тодор» Технічної можливості здійснити підключення до Послуг/Послуги за новим Місцем надання Послуг/Послуги та/або підключення обраного Тарифного пакету. При цьому на кожен таку зміну Абонент підписує відповідну заяву.

3.32.4. Абонент має можливість неодноразово змінити Місце надання Послуг/Послуги за Договором. Для цього він підписує відповідну заяву. За наявності Технічної можливості та розташуванням нової адреси в Зоні покриття Мережі, ТРК «Тодор» здійснює перепідключення

обраних Абонентом Послуг/Послуги. При цьому Послуги/Послуга ТРК «Тодор» за попереднім Місцем надання Послуг/Послуги не надаються.

3.32.5. Замовлення та зміна Тарифного пакету для послуги доступу до мережі Інтернет здійснюється за підписанням Абонентом нової редакції Замовлення телекомунікаційних послуг. ТРК «Тодор» вважається таким, що отримав нову редакцію Замовлення телекомунікаційних послуг у випадку, якщо таке Замовлення телекомунікаційних послуг передано йому в Інформаційних центрах, або надіслано поштою, про що є підтвердження.

3.32.6. Зміна Абонентом Тарифного пакету можлива тільки після закінчення поточного Розрахункового періоду.

### **3.33. Зміна Місця надання Послуг/Послуги**

3.33.1. За новою адресою обрана Абонентом Послуга/Послуги надаються згідно Замовлення телекомунікаційних послуг, яке діяло на момент зміни Місця надання Послуг/Послуги та за наявності Технічної можливості ТРК «Тодор» надавати Послуги/Послугу, обрані Абонентом в Замовленні телекомунікаційних послуг.

## **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### **4.1. Абонент має право на:**

- 4.1.1. державний захист своїх прав;
- 4.1.2. безоплатне отримання від ТРК «Тодор» достовірної та вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг/Послуги;
- 4.1.3. вільний доступ до Послуг/Послуги, що пропонуються ТРК «Тодор»;
- 4.1.4. безпеку Послуг/Послуги, що пропонуються ТРК «Тодор»;
- 4.1.5. вибір та зміну виду та кількості Послуг/Послуги, що пропонуються ТРК «Тодор», вибір та зміну виду Тарифного пакету серед встановлених ТРК «Тодор»;
- 4.1.6. своєчасне і якісне отримання Послуг/Послуги;
- 4.1.7. отримання від ТРК «Тодор» відомостей про надану Послугу у порядку, встановленому законодавством;
- 4.1.8. вживання заходів до недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами;
- 4.1.9. захист своїх персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством, а також інші права, передбачені чинним законодавством про захист персональних даних;
- 4.1.10. припинення ТРК «Тодор» надання Послуг/Послуги, які Абонент не замовляв;
- 4.1.11. відмову від оплати Послуги, яку він не замовляв;
- 4.1.12. вимагати від ТРК «Тодор» корегування Абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) Мережі, що призвело до припинення надання Послуги, у разі порушення ТРК «Тодор» встановлених в цьому Договорі строків усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента;
- 4.1.13. отримання від ТРК «Тодор» інформації про зміну умов надання Послуг/Послуги і їх вартості;
- 4.1.14. переукладення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого цим Договором;
- 4.1.15. отримання від ТРК «Тодор» відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовлених Послуг/Послуги;
- 4.1.16. подання ТРК «Тодор» письмової заяви про тимчасове припинення користування Послугою за власним бажанням. При цьому строк тимчасового припинення користування Послугою за заявою Абонента не може перевищувати встановлений в цьому Договорі строк;
- 4.1.17. відмову від Послуги (припинення користування Послугою) у порядку, встановленому цим Договором;
- 4.1.18. письмово повідомляти ТРК «Тодор» про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг/Послуги;
- 4.1.19. достроково розірвати Договір у порядку, визначеному в цьому Договорі;

4.1.20. звернутися до ТРК «Тодор» із заявою про вилучення з бази персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор» відомостей про Абонента;

4.1.21. повернення ТРК «Тодор» протягом 30 (тридцяти) календарних днів невикористаної частки коштів, якщо Абонент припиняє або призупиняє користування попередньо оплаченою Послугою у випадках і в порядку, передбаченому цим Договором або законодавством;

4.1.22. оскарження неправомірних дій ТРК «Тодор» шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;

4.1.23. на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання ТРК «Тодор» зобов'язань, передбачених цим Договором та законодавством;

4.1.24. інші права, передбачені Договором та чинним законодавством.

#### **4.2. Абонент зобов'язаний:**

4.2.1. при отриманні Послуг/Послуги дотримуватись положень цього Договору, чинного законодавства України, в т.ч. Закону України «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 року, постанови Правління Національного банку України від 15.12.2004 року № 637 «Про затвердження Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні», постанови Правління Національного банку України від 21.01.2004 року № 22 «Про затвердження інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті» тощо, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів;

4.2.2. при підписанні Заяви про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор» та Замовлення телекомунікаційних послуг надавати ТРК «Тодор» достовірну інформацію, визначену ТРК «Тодор» як необхідну для укладення Договору;

4.2.3. при зміні персональних даних Абонента, зазначених останнім у Заяві про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор» та Замовленні телекомунікаційних послуг, протягом 5 (п'яти) календарних днів надавати ТРК «Тодор» уточнену інформацію щодо його персональних даних, необхідних для реалізації вимог чинного законодавства. Відповідальність за ненадання чи несвоєчасне надання ТРК «Тодор» уточненої інформації щодо його персональних даних Абонент повністю усвідомлює та залишає за собою. У випадку, якщо з моменту настання змін і до моменту надання повідомлення ТРК «Тодор» останній надсилатиме Абоненту будь-які повідомлення або документи за застарілими реквізитами або із зазначенням застарілих даних Абонента, вважається що ТРК «Тодор» належним чином надіслав такі повідомлення або документи й він звільняється від відповідальності за наслідки некоректного оформлення документів. При цьому, у разі зміни адреси, повідомлення, надіслане за відомою ТРК «Тодор» адресою, до моменту інформування ТРК «Тодор» Абонентом про зміну адреси, буде вважатися здійсненим належним чином, а Абонент вважатиметься належним чином повідомленим;

4.2.4. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати отримані Послуги відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, цими Умовами, Тарифами/Тарифними планами, Правилами.

4.2.5. у випадку якщо Абонент являється наймачем (орендарем) або співвласником квартири (приміщення), що є Місцем надання Послуг/Послуги за Договором, отримати письмову згоду власника (чи співвласника (-ів)) цієї (цього) квартири (приміщення) на укладення цього Договору;

4.2.6. забезпечувати справність обладнання, в т.ч. Абонентського вводу, що є власністю Абонента/ТРК «Тодор». У випадку зникнення чи псування Абонентського вводу, іншого обладнання Абонента/ТРК «Тодор», відновлення цього обладнання та/або Абонентського вводу здійснюється Абонентом самостійно;

4.2.7. для отримання Послуг/Послуги використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання та програмне забезпечення, користуватися таким обладнанням у відповідності до інструкції з експлуатації до нього;

4.2.8. вживати необхідних заходів щодо захисту власного обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спаму та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з

урахованням положень Договору;

4.2.9. забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані з цим збитки, завдані йому самому, ТРК «Тодор», іншим особам;

4.2.10. систематично, не рідше 1 (одного) разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень ТРК «Тодор» на Офіційному сайті. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення з будь-якими повідомленнями ТРК «Тодор» на Офіційному сайті;

4.2.11. повідомляти ТРК «Тодор» про відсутність Послуг/Послуги, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі або перебоїв в роботі обладнання ТРК «Тодор»;

4.2.12. не перешкоджати виконанню робіт, пов'язаних з обстеженням ТРК «Тодор» Абонентського вводу та Кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання Послуг/Послуги за його заявкою;

4.2.13. не втручатися в роботу Телекомунікаційної мережі;

4.2.14. не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб;

4.2.15. не фальсифікувати мережеві ідентифікатори;

4.2.16. не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори;

4.2.17. не замовляти та не пропонувати розсилання спаму;

4.2.18. не розсилати спам;

4.2.19. не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших споживачів послуг доступу до мережі Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання ТРК «Тодор»;

4.2.20. не брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента Інтернет;

4.2.21. не порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет;

4.2.22. не встановлювати обладнання та не використовувати Послуги/Послугу в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності;

4.2.23. не здійснювати несанкціонований доступ до Послуг/Послуги;

4.2.24. не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну відповідальність;

4.2.25. не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуг/Послуги, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання Послуг/Послуги ТРК «Тодор» іншими абонентами;

4.2.26. не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Телекомунікаційних послуг іншим абонентам, не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію послуги доступу до мережі Інтернет у Телекомунікаційній мережі чи нормальне функціонування мережевого устаткування ТРК «Тодор», не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуг/Послуги, для надання телекомунікаційних послуг третім особам;

4.2.27. не відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства;

4.2.28. не використовувати мережу Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі;

4.2.29. не пересилати, не публікувати, не передавати, не відтворювати та не розповсюджувати будь-яким способом за допомогою Послуг/Послуги програмне забезпечення та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та права інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника;

4.2.30. не здійснювати масову розсилку попередньо неузгоджених електронних листів;

4.2.31. не використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, логіни, паролі, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання;

4.2.32. не використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність;

4.2.33. не здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проведення та участі в мережевих атаках та мережевому зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс здійснюється з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу;

4.2.34. не здійснювати підключення інших осіб (сусідів і т.д.) до обладнання ТРК «Тодор», а також до обладнання (в тому числі кабелю), яке з'єднує (має з'єднувати) обладнання ТРК «Тодор» і обладнання Абонента, шляхом встановлення розподільних або підсилювальних пристроїв, або іншим способом;

4.2.35. не перешкоджати проведенню ремонтних та інших робіт, необхідних для обслуговування обладнання ТРК «Тодор»;

4.2.36. дотримуватися обмежень у користуванні Послугами/Послугою, що передбачені цим Договором;

4.2.37. сприймати рекламну інформацію лише з урахуванням інформації, що розміщена на Офіційному сайті або в Інформаційних центрах;

4.2.38. зберігати документи, пов'язані з оплатою за отриману за цим Договором Послугу, протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення оплати.

4.2.39. У разі, якщо надання Послуг передбачає надання Абоненту в користування Кінцевого обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти від ТРК «Тодор» таке Кінцеве обладнання у встановленому порядку (за актом приймання-передачі тощо), забезпечити технічні умови його експлуатації та нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Абонентом Кінцевим обладнанням визначаються в Договорі, в тому числі у відповідних Додатках/Угодах до Договору про надання Послуг, які Абонент отримуватиме за допомогою такого Кінцевого обладнання.

4.2.40. Абонент зобов'язаний протягом 7 (семи) календарних днів після припинення користування Послугами, для надання яких використовувалось передане в користування Кінцеве обладнання, та/або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором/Додатковою угодою/Додатком/Угодою), повернути його у ТРК «Тодор» або сплатити балансову вартість Кінцевого обладнання, вказану у відповідному документі (заяві-приєднанні, акті приймання-передачі обладнання тощо).

4.2.41. Абонент, замовивши Послуги або змінивши їх параметри самостійно через Систему самообслуговування, відповідає за оплату Послуг у повному обсязі згідно з фактичним тарифним планом.

4.2.42. У разі тимчасового платного користування обладнанням ТРК «Тодор», якщо інше не визначено Договором або відповідними угодами про надання обладнання у тимчасове платне користування:

- забезпечити належні умови зберігання та експлуатації переданого обладнання (згідно з інструкцією з експлуатації);

- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії угоди або Договору у ТРК «Тодор», за актом приймання-передачі обладнання або компенсувати його балансову вартість з урахуванням ПДВ.

4.2.43. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

**4.3. ТРК «Тодор» має право на:**

- 4.3.1. провадження діяльності у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства;
- 4.3.2. призупинення та/або припинення у встановленому ТРК «Тодор» порядку надання Послуги у разі їх несплати Абонентом відповідно до умов цього Договору;
- 4.3.3. призупинення надання Послуги на час проведення профілактичних робіт та в інших передбачених цим Договором та чинним законодавством випадках;
- 4.3.4. припинення надання Абоненту Послуги у разі порушення Абонентом умов цього Договору та в інших передбачених цим Договором та чинним законодавством випадках;
- 4.3.5. здійснення телефонних, факсимільних повідомлень Абонента без додаткового отримання на це згоди Абонента;
- 4.3.6. припинення надання Абоненту Послуги без попередження про це Абонента та від'єднання його від свого обладнання у випадку виявлення працівниками ТРК «Тодор» підключення інших осіб до обладнання ТРК «Тодор», а також до обладнання (в тому числі кабелю), яке з'єднує (має з'єднувати) обладнання ТРК «Тодор» і обладнання Абонента, шляхом встановлення розподільних або підсилювальних пристроїв, або іншим способом;
- 4.3.7. внесення змін до Договору шляхом публікації відповідних змін на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі;
- 4.3.8. визначення порядку оплати і форми розрахунків за Послугу;
- 4.3.9. встановлення нових Тарифів та Тарифних пакетів, скасування або зміну Тарифних пакетів;
- 4.3.10. здійснення повного або часткового обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування телекомунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Договором;
- 4.3.11. залучення третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг/Послуги та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій ТРК «Тодор» з Абонентом;
- 4.3.12. здійснення запису телефонних розмов між ТРК «Тодор» та уповноваженими ним особами і Абонентом/Клієнтом при зверненнях Абонента/Клієнта до ТРК «Тодор» та уповноважених ним осіб з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги/Послугу, і на власний розсуд використання таких записів;
- 4.3.13. зміну параметрів маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуги, без згоди Абонента;
- 4.3.14. встановлення на власний розсуд Тарифних пакетів, умов акцій, що проводитимуться ТРК «Тодор», додаткових умов підключення та користування Послугами/Послугою тощо;
- 4.3.15. використання та обробку інформації про Абонента та надану йому Послугу, в тому числі про обсяги отриманої Абонентом Послуги, її тривалість, вартість, зміст, маршрути передавання тощо, а також передання такої інформації третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України та згоди Абонента на здійснення відповідних дій;
- 4.3.16. припинення діяльності у сфері телекомунікацій, як частково, так і повністю;
- 4.3.17. не обслуговувати Абонента, Кінцеве обладнання якого не відповідає встановленим законодавством вимогам;
- 4.3.18. Встановлювати додаткове обладнання за адресою організації Послуги для Абонента, яке залишається власністю ТРК «Тодор». Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними документами (актами, угодами тощо).
- 4.3.19. За замовленням Абонента надати у тимчасове/постійне платне/безоплатне користування Кінцеве обладнання (за наявності цього обладнання в ТРК «Тодор»). Обладнання передається Абоненту за відповідними документами, шляхом підписання Заяви-приєднання, акта приймання-передачі, де вказується його повна специфікація, комплектація, перелік обладнання, балансова вартість та технічний стан, або шляхом укладання угоди щодо надання обладнання у тимчасове/постійне платне/безоплатне користування.
- 4.3.20. здійснення аудіо-, фото-, відеозйомки, а також аудіозапису телефонних розмов між ТРК «Тодор» та/або уповноваженими ним особами з Абонентом/Клієнтом без попереднього повідомлення про це Абонента/Клієнта при здійсненні обслуговування Абонента/Клієнта ТРК

«Тодор» та/або уповноваженими ним особами у Інформаційних центрах або за телефоном, зазначеним у п. 11.2. цього Договору;

4.3.21. Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних каналу не комутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності ТРК «Тодор», становить 64 кбіт/сек. Максимальну швидкість передавання та приймання даних каналу не комутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності

4.3.22. відмову Абоненту в пересиланні інформації чи матеріалів, які порушують чинне законодавство та/або умови цього Договору, або видалення їх зі своїх серверів;

4.3.23. при наявності технічної можливості, відслідковувати та аналізувати одержувану або передану через Інформаційно-технічну систему інформацію й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до закону, за вимогами уповноважених державних установ, або для нормального функціонування Інформаційно-технічної системи, або для захисту ТРК «Тодор» й інших його Абонентів, чії законні права й інтереси були чи можуть бути порушені. Однак ТРК «Тодор» не стежить за змістом одержуваної або переданої Абонентом інформації;

4.3.24. інші права, передбачені Договором та чинним законодавством.

#### **4.4. ТРК «Тодор» зобов'язана :**

4.4.1. провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій;

4.4.2. не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій;

4.4.3. приймати від фізичних осіб заяви про надання Послуг/Послуги, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності Технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;

4.4.4. надавати Послуги/Послугу за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, умов Договору та наданої ним інформації про умови надання Послуг/Послуги;

4.4.5. надавати Абоненту Послугу згідно обраного ним Тарифного пакету. Забезпечити Абоненту швидкість доступу відповідно до обраного Тарифного пакету;

4.4.6. своєчасно надавати Клієнту/Абоненту вичерпну та достовірну інформацію щодо укладання Договору, а також щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуги;

4.4.7. вживати заходів до усунення причин зниження якості Послуги ТРК «Тодор» та забезпечувати підтримку робочого стану Телекомунікаційної мережі;

4.4.8. вести достовірний облік Послуги, що надається Абонентам;

4.4.9. забезпечувати правильність застосування Тарифів;

4.4.10. доводити до відома Абонентів Тарифи на Послугу, що затверджуються ТРК «Тодор», не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження, шляхом їх оприлюднення на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного пакету не потребує згоди Абонента;

4.4.11. зберігати дані обліку наданої Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законодавством, надавати інформацію щодо Абонентів та наданої їм Послуги у порядку, встановленому законодавством;

4.4.12. попереджувати Абонентів про скорочення переліку або припинення надання Телекомунікаційних послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором;

4.4.13. повідомляти Абонентам про аварії на Телекомунікаційній мережі та про орієнтовні строки усунення їх наслідків;

4.4.14. приймати від Абонентів заяви та скарги щодо надання та отримання Телекомунікаційних послуг, вести їх облік та задовольняти у міру появи Технічної можливості, давати відповіді у строки, передбачені законодавством;

4.4.15. установлювати або змінювати Тарифні пакети, якими користується Абонент, за заявою останнього;

4.4.16. самостійно, а також із залученням уповноважених осіб, надавати Абоненту консультаційну підтримку;

4.4.17. відновити надання Послуг/Послуги у разі збою у роботі обладнання ТРК «Тодор»

та/або пошкодження Мережі протягом 5 (п'яти) діб з моменту отримання повідомлення від Абонента про відсутність Послуг/Послуги, або повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо відновлювальні роботи неможливо провести протягом 5 (п'яти) діб;

4.4.18. обмежувати на підставі рішення суду доступ своїх Абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;

4.4.19. здійснювати повернення Абоненту невикористаної частки коштів на Обліковому рахунку, якщо Абонент припиняє або призупиняє користування попередньо оплаченою Послугою у випадках і в порядку, передбаченому цим Договором або законодавством, протягом 30 (тридцяти) календарних днів;

4.4.20. вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до Мережі та інформації, що передається нею;

4.4.21. обмежувати можливість отримання Абонентом Послуг/Послуги у разі відсутності коштів на Обліковому рахунку Абонента;

4.4.22. стягувати плату за фактичний час отримання Абонентом Послуги;

4.4.23. у разі, якщо строки усунення пошкоджень Мережі не визначені законодавством – усунення таких пошкоджень здійснюється ТРК «Тодор» протягом 5 (п'яти) діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідного повідомлення про пошкодження;

4.4.24. здійснювати на Офіційному сайті інформування Абонентів про:

- впровадження нових послуг;
- впровадження тарифів на Послугу;
- виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання Послуг/Послуги;

- тимчасове припинення надання Послуги чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуги у зв'язку з пошкодженням Телекомунікаційної мережі (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження Мережі не буде усунуто протягом однієї доби;

- умови отримання або припинення надання Послуги у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);

- інші відомості відповідно до законодавства та цього Договору;

4.4.25. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

## **5. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ РОЗРАХУНКІВ**

5.1. Ціною цього Договору є сукупність усіх платежів, що здійснює Абонент на користь ТРК «Тодор» за цим Договором та Замовленням телекомунікаційних послуг.

5.2. Послуга надається Абоненту за плату. Вартість наданої за Договором Послуги встановлюється ТРК «Тодор» самостійно та обчислюється на основі Прейскуранту, діючого на момент списання Абонентної плати з Облікового рахунку Абонента.

5.3. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Системі управління послугами є гривня. Тарифікація послуги доступу до мережі Інтернет ведеться з точністю до 0,01 гривні.

5.4. Оплата за Договором здійснюється Абонентом щомісяця шляхом перерахування суми платежу на поточний рахунок ТРК «Тодор» в порядку 100%-ї передплати за наступний Розрахунковий період, до останнього числа поточного Розрахункового періоду, у національній валюті України.

5.5. При здійсненні платежу в платіжному документі для повної ідентифікації Абонента повинні бути зазначені наступні реквізити:

- Абонентський номер (Номер договору);
- Місце надання Послуг/Послуги;

5.6. Оплату за Послугу можна здійснювати у відділеннях банків та через інші платіжні



системи, а також онлайн за допомогою платіжної картки. Детальна інформація стосовно способів та місць здійснення платежів за Договором міститься на Офіційному сайті.

5.7. Перед здійсненням чергової оплати Послуги Абонент зобов'язаний ознайомитися на Офіційному сайті з чинними на момент здійснення платежу умовами їх надання та вартістю. Оплатою Послуги Абонент підтверджує, що він ознайомився з чинним Договором, Прейскурантом та Тарифними пакетами, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з ТРК «Годор» на умовах, які встановлені ТРК «Годор» та є чинними на момент оплати.

5.8. Отримання ТРК «Годор» від Абонента плати за Послугу зараховується на Обліковий рахунок Абонента.

5.9. Послуга за цим Договором надається ТРК «Годор» відповідно до здійсненої Абонентом передоплати. Абонентна плата нараховується лише за один Розрахунковий період відповідно до діючого на момент цього нарахування Прейскуранту. Кошти, які відображені на Обліковому рахунку в переplatі, підлягають списанню (нарахуванню) в наступному Розрахунковому періоді.

5.10. Після списання з Облікового рахунку Абонента коштів за користування Послугою в наступному Розрахунковому періоді залишок суми переноситься на Розрахунковий період, який настає після наступного, та може бути авансовим платежем для цього Розрахункового періоду.

5.11. Користуючись Послугою ТРК «Годор» за цим Договором Абонент підтверджує, що він повідомлений про наступне: строк надходження грошових коштів на поточний рахунок ТРК «Годор» не залежить від ТРК «Годор» та встановлюється кожною окремою банківською установою та/або платіжною системою, які здійснюють перерахування грошових коштів, сплачених Абонентом за Послугу за цим Договором, та може становити 3 (три) або більше банківських дні з дня здійснення Абонентом оплати.

5.12. Абонент повинен зберігати розрахункові документи, що підтверджують оплату за Послугу ТРК «Годор» протягом 3 (трьох) років. Суперечливі питання, пов'язані з Абонентною платою, ТРК «Годор» не розглядаються у разі відсутності у Абонента платіжних документів, які підтверджують оплату.

5.13. Акти та інші бухгалтерські документи на надану ТРК «Годор» Послугу оформлюються за запитом Абонента в порядку, визначеному чинним законодавством України.

5.14. Абонент може повернути надлишково або помилково перераховані кошти за Послугу ТРК «Годор». Кошти повертаються Абоненту за його письмовою заявою, написаною в Інформаційному центрі, протягом 30 (тридцяти) календарних днів. Повернення коштів здійснюється за наявності паспорта Абонента або документу, що замінює паспорт.

5.15. Вартість Послуги ТРК «Годор» може бути змінена ТРК «Годор» за умови повідомлення Абонентів шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до дати такої зміни.

5.16. Якщо на момент припинення надання Послуги баланс Облікового рахунку Абонента має від'ємне значення, що пов'язано з особливістю обліку Інформаційно-технічною системою Трафіку, який використав Абонент, Абонент зобов'язаний протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту такого припинення погасити свою заборгованість за Договором. В цьому випадку Послуга ТРК «Годор» Абоненту не надається до моменту здійснення Абонентом такої оплати в повному обсязі.

5.17. Якщо на момент розірвання Договору, незалежно від причини такого розірвання, баланс Облікового рахунку Абонента має від'ємне значення, що пов'язано з особливістю обліку Інформаційно-технічною системою Трафіку, який використав Абонент, Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту розірвання Договору погасити свою заборгованість за Договором. В разі невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, ТРК «Годор» має право звернутись до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

5.18. Час неотримання Послуги Абонентом з вини Абонента, в т.ч. у зв'язку з виходом з ладу обладнання Абонента або проблемами з програмним забезпеченням, яким користується Абонент, не вважається припиненням надання ТРК «Годор» Послуги за Договором і оплачується Абонентом у повному обсязі.

5.19. Припинення надання Послуги та розірвання договірних відносин не звільняють Абонента від зобов'язання повністю сплатити отриману раніше Послугу протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту відповідного письмового звернення Абонента, вчиненого з урахуванням вимог цього Договору та чинного законодавства.

## **6. ПОРЯДОК ТА УМОВИ ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ТА ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

6.1. Припинення/призупинення надання Послуги за цим Договором можливе у таких випадках:

6.1.1. призупинення надання Послуги за заявою Абонента;

6.1.2. призупинення надання Послуги у зв'язку з несплатою Абонентом замовленої Послуги, або у зв'язку із закінченням коштів на Обліковому рахунку Абонента за передплачену Послугу;

6.1.3. призупинення надання Послуги у зв'язку з виконанням ТРК «Тодор» ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуги;

6.1.4. призупинення надання Послуги у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

6.1.5. призупинення надання Послуги у зв'язку з виявленням несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання Телекомунікаційної мережі або технічних засобів телекомунікацій ТРК «Тодор»;

6.1.6. призупинення надання Послуги у зв'язку з встановленням факту розсилання Абонентом спаму;

6.1.7. припинення надання Послуги за заявою Абонента, написаною в Інформаційному центрі не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до бажаної дати припинення надання Послуги;

6.1.8. припинення надання Послуги з ініціативи ТРК «Тодор» в односторонньому порядку у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента;

6.1.9. припинення надання Послуги з ініціативи ТРК «Тодор» у випадку порушення Абонентом умов цього Договору, чинного законодавства та наданих ним за цим Договором гарантій.

6.1.10. припинення надання Послуги з ініціативи ТРК «Тодор» у випадку припинення діяльності ТРК «Тодор» з надання Телекомунікаційних послуг.

6.2. Призупинення надання Послуги та повторне підключення до Послуги за заявою Абонента здійснюється відповідно до вимог, що передбачені чинним законодавством України, згідно діючих тарифів за Послуги.

6.3. Призупинення надання Послуги у зв'язку з несплатою Абонентом замовленої Послуги, або у зв'язку із закінченням коштів на Обліковому рахунку Абонента за передплачену Послугу.

6.3.1. У зв'язку з несплатою Абонентом замовленої послуги доступу до мережі Інтернет або закінченням коштів за передплачену Послугу, ТРК «Тодор» в автоматичному режимі призупиняє надання Абоненту послуги доступу до мережі Інтернет.

6.3.2. У разі призупинення надання послуги доступу до мережі Інтернет за несплату, повторне підключення до Послуги здійснюється безкоштовно в автоматичному режимі після поповнення Абонентом Облікового рахунку в розмірі, необхідному для подальшого надання обраної ним Послуги, та списання відповідної суми з Облікового рахунку Абонента.

6.4. Призупинення надання Послуги у зв'язку з виконанням ТРК «Тодор» ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуги:

6.4.1. ТРК «Тодор» має право призупинити надання Послуги на час проведення ремонтних

робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, в тому числі внаслідок аварії, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання Послуги, про що повідомити Абонента на Офіційному сайті із зазначенням строків поновлення надання Послуги.

6.4.2. У разі відсутності сигналу з вини ТРК «Тодор» на період більше 5 (п'яти) діб протягом місяця, ТРК «Тодор» має здійснити перерахунок за нараховану Послугу за період відсутності сигналу.

6.5. Припинення надання Послуги з ініціативи ТРК «Тодор» в односторонньому порядку у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента.

6.5.1. По закінченню максимального строку призупинення надання послуги доступу до мережі Інтернет (3 місяці), ТРК «Тодор» має право припинити надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку. Мережні реквізити та Облікові дані Абонента при цьому не зберігаються. Договір при цьому не розривається.

6.5.2. У випадку відключення Абонента від послуги доступу до мережі Інтернет у зв'язку з несплатою та у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента протягом одного Розрахункового періоду, ТРК «Тодор» має право ініціювати припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку. Мережні реквізити та Облікові дані Абонента при цьому не зберігаються. Договір при цьому не розривається.

6.5.3. Якщо ТРК «Тодор» припиняє надання послуги доступу до мережі Інтернет відповідно до п. 6.5.1. цього Договору, ТРК «Тодор» зобов'язаний повідомити про це Абонента листом в письмовій формі не менш як за десять робочих днів до дати припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет шляхом направлення листа за Місцем надання Послуг/Послуги.

Якщо ТРК «Тодор» ініціює припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет відповідно до п. 6.5.2. цього Договору, ТРК «Тодор» зобов'язаний повідомити про це Абонента листом в письмовій формі після спливу одного Розрахункового періоду шляхом направлення листа за Місцем надання Послуг/Послуги.

6.5.4. Абонент має право протягом 10 (десяти) календарних днів з дня відправлення зазначеного листа до дати, вказаної в листі, як дата припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет, відновити користування послугою доступу до мережі Інтернет наступним чином:

- якщо Абонент був відключений за заявою, по якій закінчився максимальний строк призупинення надання послуги доступу до мережі Інтернет: за заявою на повторне підключення до послуги доступу до мережі Інтернет, написаною в Інформаційному центрі, залишити заявку на повторне підключення, оплатити вартість обраного Тарифного пакету;

- якщо Абонент був відключений за несплату: оплатити вартість обраного Тарифного пакету; або оформити в Інформаційному центрі заяву на тимчасове відключення від послуги доступу до мережі Інтернет.

6.5.5. Якщо Абонент не відновлює користування послугою доступу до мережі Інтернет одним із вище зазначених способів протягом вказаного в листі строку, ТРК «Тодор» припиняє надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку з дати, зазначеної в листі, вивільняє Мережні реквізити Абонента і видаляє його Облікові дані.

6.5.6. У випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента більше, ніж 3 (три) Розрахункових періоди підряд, ТРК «Тодор» має право ініціювати припинення надання послуги доступу до мережі Інтернет в односторонньому порядку. Мережні реквізити та Облікові дані Абонента при цьому не зберігаються. Договір при цьому не розривається. Абонент надає однозначну безвідкличну згоду на видалення Мережних реквізитів та Облікових даних Абонента у випадку, що передбачений цим пунктом Договору. Жодної іншої додаткової згоди від Абонента не потрібно, а також не потрібно здійснювати додаткове повідомлення Абонента у випадку вивільнення Мережних реквізитів та Облікових даних Абонента у випадку неможливості списання коштів з Облікового рахунку Абонента більше, ніж 3 (три) Розрахункових періоди підряд.

6.5.7. У разі, якщо ТРК «Тодор» припинив надання послуги доступу до мережі Інтернет в

односторонньому порядку, відновлення надання послуги доступу до мережі Інтернет здійснюється за заявкою Абонента у випадку наявності у ТРК «Тодор» Технічної можливості здійснити таке надання Послуги.

6.5.8. У випадку наявності невикористаних коштів на Обліковому рахунку Абонента, ТРК «Тодор» зобов'язаний повернути їх Абоненту протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту надання Абонентом заяви про повернення коштів, написаної в Інформаційному центрі.

6.6. ТРК «Тодор» має право припинити надання Абоненту Послуги та розірвати з ним договірні відносини у випадку, якщо Абонент порушує умови цього Договору та надані ним за цим Договором гарантії.

## **7. СТРОК ДІЇ ТА ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ**

7.1. Після реєстрації персональних даних Абонента у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор» та здійснення Абонентом оплати замовленої ним на підставі цього Договору Послуги ТРК «Тодор», цей Договір вважається погодженим і укладеним Абонентом, з цього моменту починає обчислюватись строк дії цього Договору, та положення цього Договору стають обов'язковими для Абонента. Строк дії цього Договору становить 5 (п'ять) років. У випадку, якщо жодна зі Сторін за 30 (тридцять) календарних днів до закінчення дії цього Договору не повідомить письмово іншу Сторону про свій намір припинити дію цього Договору, строк дії цього Договору автоматично пролонгується на кожні наступні 5 (п'ять) років.

7.2. Цей Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договору та чинним законодавством України.

7.3. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у будь-якому з наступних випадків:

7.3.1. незгоди Абонента зі зміною ТРК «Тодор» умов цього Договору та/або вартості Послуги. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про відповідні зміни;

7.3.2. відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами ТРК «Тодор». Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити ТРК «Тодор» письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору, але така дата не може бути раніше 7 (семи) календарних днів від дати написання Абонентом відповідної заяви в Інформаційному центрі;

7.3.3. якщо Абонент попередньо оплатив ТРК «Тодор» Послугу і при цьому надав ТРК «Тодор» письмову відмову від отримання такої попередньо оплаченої ним Послуги та/або розірвав Договір,

внаслідок чого ця Послуга не була надана Абоненту, ТРК «Тодор» повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента.

7.4. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи ТРК «Тодор» шляхом повідомлення про це Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти тощо у будь-якому з наступних випадків:

7.4.1. у випадку, якщо Абонент порушує умови цього Договору та надані ним за цим Договором гарантії, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 (один) календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом ТРК «Тодор» може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк;

7.4.2. при припиненні діяльності ТРК «Тодор» з надання Послуг. В такому випадку ТРК «Тодор» попереджає Абонента про розірвання Договору щонайменше за 3 (три) місяці до дати такого розірвання;

7.4.3. з інших підстав, передбачених цим Договором або чинним законодавством.

7.5. Розірвання цього Договору не звільняє Абонента від зобов'язань щодо розрахунків за надану Послугу та від відповідальності за їх невиконання.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ АБОНЕНТА ТА ТРК «ТОДОР»**

8.1. ТРК «Тодор» та Абонент несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору та цих Умов згідно з чинним законодавством України.

8.2. Сплата штрафних санкцій не звільняє Абонента та ТРК «Тодор» від обов'язку виконати взяті на себе зобов'язання в натурі.

8.3. ТРК «Тодор» не несе майнової відповідальності перед Абонентом, передбаченої Законом України «Про телекомунікації» за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, пожежа, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються ТРК «Тодор», або якщо неможливість надання Послуг виникла з вини Абонента.

8.4. Абонент зобов'язується змінювати паролі доступу до послуг наданих ТРК «Тодор», кожні 2 місяці та дотримуватись таких вимог до складності пароля: - пароль має складатися не менше ніж з 8-ми символів; - пароль має включати символи, набрані в різних регістрах; - крім латинських букв, включати також цифри, розділові знаки та/або спеціальні символи (якщо це підтримує інтерфейс доступу); - пароль не може бути вживаним словом із словника, сленгу, діалекту, жаргону; - пароль не має містити персональної інформації (ім'я, адреса, дата народження, телефон тощо).

8.5. Відповідальність за правильне підключення кінцевого обладнання та налагодження необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні (у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги) несе Абонент. У випадку неправильного підключення, що призвело до неможливості отримання Послуг, за заявкою Абонента ТРК «Тодор» виконує роботи з підключення до Послуг зі сторони Абонента на платній основі згідно з діючими тарифами.

### **8.6. Відповідальність Абонента**

8.6.1. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань за Договором Абонент сплачує ТРК «Тодор» штрафні санкції, передбачені Договором та чинним законодавством України.

8.6.2. У разі затримки оплати за надані Послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених Послуг, у розмірі облікової ставки 25 Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня, за кожний день прострочення оплати.

8.6.3. У разі пошкодження кінцевого та/або додаткового обладнання з вини Абонента (переданого йому ТРК «Тодор» в тимчасове платне користування), Абонент зобов'язаний відшкодувати ТРК «Тодор» вартість робіт з його відновлення, а в разі втрати або приведення додаткового обладнання в стан, не придатний для подальшого використання, сплатити його балансову вартість, вказану у відповідному акті приймання-передавання обладнання з урахуванням фізичного зносу.

8.6.4. Після закінчення строку дії Договору, у разі прострочення терміну повернення встановленого кінцевого та/або додаткового обладнання або несплати Абонентом (протягом 3 (трьох) робочих днів, якщо інше не зазначено у Договорі/Додатковій угоді/Додатку/Угоді) його балансової вартості, вказаної у відповідному акті приймання-передавання, Абонент зобов'язаний сплатити на вимогу ТРК «Тодор» неустойку в розмірі 1% від вартості обладнання, за кожний день прострочення.

8.6.5. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати ТРК «Тодор», пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством.

8.6.6. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Абонента, оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником ТРК «Тодор» та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками ТРК «Тодор».

8.6.7. Абонент несе відповідальність і ризику за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

8.6.8. Абонент несе відповідальність за збереження та не розголошення інформації про

надані йому або встановлені ним логіни та паролі до Послуг чи обладнання у тому числі несе ризику настання шкоди чи понесення збитків від втрати чи повідомлення третім особам інформації про такі логіни та паролі.

#### **8.7. Відповідальність ТРК «Тодор»**

8.7.1. Питання щодо відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання ТРК «Тодор» своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством та Договором, вирішуються в судовому порядку.

8.7.2. ТРК «Тодор» не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікацій, Абонентом, та/або за зміст інформації, що надходить йому;
- за будь-які пошкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі пошкодження або втрату даних у результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;
- за неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебої в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу ТРК «Тодор»;
- за роботу обладнання та захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері (кінцевому обладнанні) Абонента (антивірусний захист тощо);
- перед Абонентом та третіми особами, якщо їм буде заподіяно шкоду (збитки) будь-якого характеру під час використання Абонентом на власний розсуд Послуг за Договором та без будь-якої вини ТРК «Тодор».

8.7.3. У разі не виконання або неналежного виконання ТРК «Тодор» своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами ТРК «Тодор» несе відповідальність у розмірі штрафних санкцій на користь Абонента, визначених п. 40 Правил та ст. 40 Закону України «Про телекомунікації».

8.7.4. Сплата штрафних санкцій ТРК «Тодор», визначених Законом України «Про телекомунікації», здійснюється шляхом заліку вартості телекомунікаційних послуг:

8.7.4.1. для юридичних осіб у сумі розрахованого штрафу. Сплата штрафних санкцій шляхом заліку вартості телекомунікаційних послуг здійснюється на підставі звернення Абонента про проведення заліку;

8.7.4.2. для фізичних осіб у сумі розрахованого штрафу, зменшеного на суму податку на доходи фізичних осіб (ПДФО). ПДФО обчислюється за діючою ставкою від суми нарахованого штрафу, утримується за рахунок Абонента та перераховується до відповідного бюджету. Сплата штрафних санкцій шляхом заліку вартості телекомунікаційних послуг здійснюється на підставі звернення Абонента про проведення заліку, за наявності у ТРК «Тодор» даних про індивідуальний податковий номер Абонента або паспортного документа з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

8.8.5. ТРК «Тодор» докладє всіх зусиль для забезпечення якісного функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютної гарантії безперебійності і безпомилковості його роботи.

### **9. ОСОБЛИВОСТІ ВІДНОСИН ПРИ НАДАННІ КОНТЕНТ-ПОСЛУГ**

9.1. При кожному з'єднанні для надання контент-послуги Укртелеком забезпечує до початку її надання повідомлення Абонента про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання Абоненту можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення Абонентів становить 12 секунд).

9.2. Надання контент-послуги здійснюється виключно після повідомлення Абонента про її надання в порядку, встановленому Правилами, та за наявності його згоди на отримання цієї послуги.

9.3. Інформація про суму коштів за отримані контент-послуги зазначається в рахунку окремим рядком та включається до загальної суми у рахунку. Надання загальнодоступних послуг

не припиняється у разі виникнення заборгованості виключно за контент-послуги.

## **10. РОЗГЛЯД ЗАЯВ ТА СКАРГ АБОНЕНТІВ**

10.1. З питань надання та отримання Телекомунікаційних послуг за Договором Абоненти можуть зателефонувати за номером телефону, зазначеним в п. 11.2. цього Договору, або звернутися в робочий час до Інформаційних центрів.

10.2. Абонент має право подавати ТРК «Тодор» заяви, скарги з питань надання та отримання Телекомунікаційних послуг.

10.3. Заяви Абонентів розглядаються ТРК «Тодор» у порядку, передбаченому законодавством.

10.4. Заяви можуть бути подані в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань, заява викладається в письмовій формі.

10.5. У заяві Абонента щодо ненадання чи неналежного надання ТРК «Тодор» Телекомунікаційних послуг зазначаються дата, час, умови, за яких Абонент намагався отримати Послуги/Послугу, та результат спроби їх отримання, адреса Кінцевого обладнання, з якого замовлялися Послуги/Послуга тощо.

10.6. ТРК «Тодор» приймає заяви про пошкодження у Телекомунікаційній мережі.

10.7. ТРК «Тодор» розглядає побажання та пропозиції Клієнта/Абонента щодо надання та отримання Телекомунікаційних послуг.

## **11. ПОРЯДОК І СТРОКИ ІНФОРМУВАННЯ АБОНЕНТІВ**

11.1. Абонент підтверджує, що до укладення цього Договору ТРК «Тодор» безоплатно надав йому для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг за цим Договором, зокрема:

- ПІБ ТРК «Тодор», його державну реєстрацію, місце провадження ТРК «Тодор» господарської діяльності, адреси розташування та режим роботи Інформаційних центрів;
- інформацію про включення ТРК «Тодор» до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій;
- перелік Послуг, що пропонуються ТРК «Тодор»;
- умови надання Послуг, у тому числі умови цього Договору;
- порядок зміни умов надання, тимчасового призупинення, припинення надання Послуг, а також їх переліку;
- встановлені відповідно до законодавства значення показників якості Послуг, що надаються ТРК «Тодор»;
- інформацію про Тарифи, Тарифні пакети;
- умови і порядок оплати Послуг;
- загальні вимоги щодо підключення та використання Кінцевого обладнання Абонента, а також вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого обладнання в Телекомунікаційній мережі;
- інформацію про Зону покриття Мережі;
- номер контактного телефону, адресу Офіційного сайту;
- режим роботи сервісних служб;
- порядок розгляду звернень Абонентів.

11.2. Інформація в доступній формі доводиться до відома Клієнтів/Абонентів через засоби масової інформації, на Офіційному сайті та в Інформаційних центрах. Контактний телефон багатоканальний: +38(098)481-97-31 (04343) 6-95-95.

## **12. ПЕРЕДАЧА ПРАВ І ОБОВ'ЯЗКІВ ЗА ДОГОВОРОМ ТРЕТІМ ОСОБАМ**

12.1. Абонент може передавати свої права та обов'язки за Договором особам I, II та III

ступені спорідненості за наявності документів, що підтверджують спорідненість.

12.2. Для передачі Абонентом прав і обов'язків за Договором іншій особі, Абоненту, який передає права і обов'язки за Договором, та особі, яка приймає права і обов'язки за Договором, необхідно пред'явити паспорт громадянина України або документ, що його замінює.

12.3. На основі пред'явлених документів в Інформаційних центрах в письмовій формі укладається Замовлення телекомунікаційних послуг за підписом ТРК «Тодор», Абонента, який передає права і обов'язки за Договором, та особи, яка приймає права і обов'язки за Договором. Абонентський номер при цьому залишається без змін. Одночасно особа, яка приймає права і обов'язки за Договором, підписує заяву про реєстрацію її персональних даних у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор».

12.4. ТРК «Тодор» вправі не оформляти передачу прав і обов'язків за Договором новій особі до одержання документів, визначених у цьому Договорі.

12.5. Передача прав і обов'язків за Договором новій особі відбувається одразу після підписання нею заяви про реєстрацію її персональних даних у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «Тодор», за умови відсутності непогашених зобов'язань між особою, яка передає права і обов'язки за Договором, та ТРК «Тодор» станом на цю дату.

12.6. Зміна реквізитів Абонента, за винятком контактної інформації (номера/-ів засобу зв'язку), проводиться тільки в Інформаційних центрах після пред'явлення документу, що посвідчує особу.

### 13. ІНШІ УМОВИ

13.1. Чітке дотримання та виконання умов цього Договору є обов'язковим як для ТРК «Тодор», так і для Абонентів.

13.2. Підписавши Заяву про реєстрацію у базі персональних даних «Абоненти» ТРК «ТОДОР» та Замовлення телекомунікаційних послуг Абонент:

13.2.1. гарантує ТРК «Тодор», що він має усі законні права на укладення цього Договору стосовно Місця надання Послуг/Послуги;

13.2.2. надає однозначну згоду на отримання від ТРК «Тодор» та уповноважених ним осіб повідомлень, у тому числі електронних та SMS-повідомлень, телефонних дзвінків, що стосуватимуться замовлених та отриманих Абонентом Телекомунікаційних послуг, проведення акцій, профілактичних робіт, аварій та іншої інформації, що стосуватиметься Телекомунікаційних послуг, які надає ТРК «Тодор»;

13.2.3. надає однозначну згоду на те, що ТРК «Тодор» має право в односторонньому порядку змінювати Тарифні пакети;

13.2.4. надає однозначну згоду на те, що ТРК «Тодор» має право в односторонньому порядку призупинити надання йому Послуги, яку Абонент отримує згідно цього Договору, у випадку невиконання Абонентом зобов'язань, покладених на нього відповідно до цього Договору;

13.2.5. надає однозначну згоду на те, що ТРК «Тодор» має право самостійно змінювати розмір Абонентної плати за Послугу ТРК «Тодор» шляхом викладення Прейскуранту у новій редакції та затвердження нової редакції Прейскуранту, який є загальнодоступним;

13.2.6. надає однозначну згоду ТРК «Тодор» на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги за цим Договором третім особам без письмового повідомлення Абонента.

13.3. Усі спори та суперечності, які можуть виникнути між Сторонами, розглядатимуться судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

13.4. З питань надання Телекомунікаційних послуг Абонент може звернутися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:

Поштова адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22. Тел./факс: (044) 278-11-84.