

Товариство з обмеженою  
відповідальністю  
"КОМПАНІЯ"БІТЕК  
ТЕЛЕКОМ",

## РЕГЛАМЕНТ надання доступу до Інтернет

**Інтернет** – всевітня інформаційна система загального доступу, що логічно пов'язана глобальним адресним простором і базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Телекомунікаційна послуга** – продукт діяльності оператора та/або провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб АБОНЕНТА в сфері телекомунікацій.

**АБОНЕНТ** (кінцевий споживач телекомунікаційних послуг) – юридична чи фізична особа, що потребує, замовляє та/або одержує телекомунікаційні послуги для власних потреб на умовах договору, який передбачає підключення кінцевого обладнання, що знаходиться в його власності чи користуванні, до телекомунікаційної мережі.

**ОПЕРАТОР** – суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій.

**Договір** – цей договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається між сторонами шляхом прийняття АБОНЕНТОМ умов Договору і його доповнень шляхом виконання дій, передбачених Договором.

**Сторони договору** – виконавець послуг (ОПЕРАТОР) з одного боку та споживач (АБОНЕНТ) з іншого.

**Ліцензія** – документ, що засвідчує право суб'єкта господарювання на здійснення зазначеного в ньому виду діяльності в сфері телекомунікацій протягом певного терміну на конкретній території з виконанням ліцензійних умов.

**Офіційний веб-сайт ОПЕРАТОРА** – WWW-сайт, на якому знаходиться вся необхідна інформація для використання послуг. WEB-сайт розміщений та доступний в мережі Інтернет за адресою: <http://www.beetec.od.ua/>

**Особистий кабінет (Управління особовим рахунком)** - веб-сторінка на сайті ОПЕРАТОРА, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих АБОНЕНТОМ послуг, поточний стан Особового рахунку АБОНЕНТА та іншу інформацію. Крім того, сторінка містить набір елементів інтерфейсу користувача, за допомогою яких АБОНЕНТ має можливість змінювати (в тому числі погоджуватися та відмовлятися) порядок та/або умови надання послуг ОПЕРАТОРОМ.

**Активация послуг** – виконання ОПЕРАТОРОМ дій, що надають АБОНЕНТУ доступ до належним чином замовлених ним послуг.

**Особовий рахунок** – рахунок, що відкривається Абоненту у системі розрахунків Оператора для обліку нарахованих та сплачених за Послуги коштів.

**Баланс особового рахунку** – різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент часу, в якій визначається баланс Особового рахунку. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на Особовий рахунок до моменту часу, в якій визначається баланс особового рахунку; інша сума – складається із грошових коштів, списаних з Особового рахунку до моменту часу, в якій визначається баланс Особового рахунку.

**Послуга "ПЕРЕРВА"** - це запропонована ОПЕРАТОРОМ послуга для припинення нарахування абонентської плати в разі неможливості або небажання отримання АБОНЕНТОМ сервісу телекомунікаційної послуги. Послуга активується на сайті ОПЕРАТОРА або шляхом телефонного дзвінка АБОНЕНТА до розрахункового відділу ОПЕРАТОРА за тел. 0675550415. Дезактивация послуги здійснюється шляхом телефонного дзвінка АБОНЕНТА до розрахункового відділу ОПЕРАТОРА. Строк одноразового безперервного використання послуги не може перевищувати 12 місяців.

**Регламент** – періодично затверджуваний ОПЕРАТОРОМ перелік можливих послуг, технічних особливостей і правила їхнього надання, що є невід'ємною частиною Договору.

**Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих споживачеві Оператором щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг.

**Рахунок** – розрахунковий документ.

**Акт** – звітний документ.

**Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, маршрутизатор, тощо).

**Додаткові послуги Оператора (Додатковий сервіс)** – послуги ОПЕРАТОРА, які можуть не входити у відповідний Тарифний план та замовляються АБОНЕНТОМ окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги ОПЕРАТОРА порядку.

**Замовлення** – документ, що підписується Сторонами договору для замовлення окремої Послуги. У Замовленні на телекомунікаційні послуги визначаються детальні технічні і організаційні умови надання Послуг та, залежно від виду Послуг, визначаються інші умови їх надання.

**Ідентифікатор абонента** – спосіб, який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання АБОНЕНТА в Мережі ОПЕРАТОРА (MAC адреса, порт включення тощо), для забезпечення його роботи та можливості отримання Послуг ОПЕРАТОРА.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який встановлюється ОПЕРАТОРОМ за доступ до Мережі та/або до однієї або декількох Послуг та стягується незалежно від факту отримання послуг. Розмір Абонентної плати визначається умовами Тарифного плану або умовами Додаткової послуги ОПЕРАТОРА і може включати в себе певний обсяг Послуг у кількісному та/або грошовому вираженні.

**Інсталяційні роботи** – роботи щодо організації технічної можливості надання замовленої АБОНЕНТОМ Послуги (прокладання кабелів, підключення кінцевого обладнання до телекомунікаційної мережі ОПЕРАТОРА, будівництво та/або ремонт кабельної каналізації, ремонт кабельного вводу в будинку, де знаходиться АБОНЕНТ, встановлення обладнання ОПЕРАТОРА або кінцевого обладнання АБОНЕНТА, переконфігурація обладнання АБОНЕНТА тощо).

**Мережа Оператора (або Мережа)** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, провідових, оптичних чи інших електромагнітних системах між Кінцевим обладнанням.

**Спам** – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) АБОНЕНТА умисно масово надсилаються на його адресу електронної пошти або кінцеве обладнання АБОНЕНТА, крім повідомлень ОПЕРАТОРА щодо надання Послуг.

**Підключення (відключення)** – з'єднання (від'єднання) кінцевого обладнання або абонентського вводу до (від) телекомунікаційної Мережі.

**Пункт закінчення телекомунікаційної мережі** – місце стику (з'єднання) телекомунікаційної мережі та кінцевого обладнання АБОНЕНТА (наприклад медіа-конвертора та комп'ютера).

**Перерва послуг** - перебіг або переривання в послугах тривалістю як мінімум три години, що виникають унаслідок відмови або фізичного пошкодження устаткування і/або програмного забезпечення, що використовується і знаходиться під прямим управлінням і контролем Провайдера.

**Персональний платіжний код (ППК)** – спеціальний набір символів, що присвоюються ОПЕРАТОРОМ АБОНЕНТОВІ під час укладання Договору, за допомогою якого АБОНЕНТ може здійснювати оплату послуг.

**Пакет** - набір телекомунікаційних Послуг, що надаються ОПЕРАТОРОМ, і оплачуються АБОНЕНТОМ на час дії Пакету.

**Час дії Пакету** - 1 (один) місяць, що обчислюється з першого по останнє число календарного місяця, на який розповсюджується дія цього Пакету.

## 2. ПРЕДМЕТ РЕГЛАМЕНТУ

2. 1. Провайдер цілодобово забезпечує надання Абоненту Послугу, а Абонент зобов'язується оплачувати її відповідно до умов цього Регламенту.

### 3. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

3.1. Для підключення до Послуги необхідна наявність всіх наведених нижче умов:

- 3.1.1. Наявність Технічних умов для підключення до Послуги;
- 3.1.2. Місце надання Послуги має знаходитися в Зоні покриття Провайдера;
- 3.1.3. Наявність необхідного Абонентського відгалуження та Абонентського обладнання, що відповідає вимогам Провайдера;
- 3.1.4. Відсутність заборгованості перед Провайдером;
- 3.1.5. Особисте звернення Споживача до Провайдера для оформлення договірних відносин та надання всіх необхідних для цього документів.
- 3.1.6. Згода Абонента на проведення монтажних робіт з організації кабельної лінії, в тому числі буріння/свердління отворів у внутрішніх перегородках приміщення Абонента.

3.2. Підключення до Послуги здійснюється на підставі поданої Абонентом Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет.

3.3. Провайдер має право відмовити Споживачу в оформленні договірних відносин у випадку порушення Споживачем хоча б однієї з умов, передбачених п. 3.1. цього Регламенту.

3. 4. При поданні Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет Абонент - фізична особа зобов'язаний надати наступні документи:

- 3.4.1. Паспорт громадянина України;
- 3.4.2. Довідку про присвоєння ідентифікаційного номера (крім випадків, передбачених законодавством України);
- 3.4.3. Документ, що підтверджує право Абонента на підключення приміщення за Місцем надання Послуги до мережі. В разі подання Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет особи, що є наймачем (орендарем) приміщення за Місцем надання Послуги, обов'язковим є надання письмової згоди від власника (співвласника) такого приміщення;

- 3.4. Іноземні громадяни подають документ, що дозволяє ідентифікувати особу (паспорт або посвідчення особи) та документи, що підтверджують законність перебування особи на території України.
- 3.5. Підключення до Послуги може здійснюватися уповноваженими Провайдером третіми особами (юридичними або фізичними).
- 3.6. Послуга надається за Місцем надання Послуги.
- 3.7. Доступ до Послуги здійснюється відповідно до обраного Абонентом Тарифного плану.
- 3.8. До моменту подання Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет Абонент зобов'язаний ознайомитись з даним Регламентом.

#### 4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ

4.1. При наданні Послуги доступу до мережі Інтернет Провайдер забезпечує Абоненту:

- 4.1.1. Отримання Послуги доступу до мережі Інтернет;
- 4.1.2. Надання однієї IP-адреси при підключенні (для підключення використовується протокол PPPoE);
- 4.1.3. Надання Додаткових сервісів, що здійснюється за окрему оплату згідно діючих Тарифів Провайдера.
- 4.2. Кабель прокладається шляхом стандартного кабелеводу до приміщення Абонента. Провайдер самостійно, за погодженням із Абонентом, визначає місце буріння/свердління отвору для прокладки кабелю. Прокладка кабелю в приміщенні Абонента здійснюється відкритим способом, включаючи кріплення по зовнішній поверхні стін та плінтусів пластиковими способами, по підготовлених трасах.
- 4.3. Створена кабельна лінія залишається у власності Оператора, яка передається в безоплатне користування Абоненту на термін дії Договору.

#### 5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА

5.1. Провайдер зобов'язується:

- 5.1.1. Забезпечити підключення Абонента до Послуги згідно Розділу 3 цього Регламенту;
- 5.1.2. Забезпечувати інформування Абонента про зміну Тарифів на Телекомунікаційні послуги, зокрема розміру Абонентної плати, шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті Провайдера та/або шляхом розміщення інформації на лицьовому або зворотному боці Рахунка, в засобах масової інформації або іншим доступним способом не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження. Продовження користування Послугою за новими/зміненими тарифами свідчить про беззаперечну згоду Абонента з внесеними змінами до Регламенту, в т.ч. новими/зміненими тарифами на Послугу та на Додаткові сервіси.
- 5.1.3. Забезпечувати надання Абоненту вичерпної інформації щодо Послуги.
- 5.1.4. Забезпечувати здійснення розгляду звернень від Абонента в строки, визначені чинним законодавством України.
- 5.1.5. Забезпечити Абоненту можливість контролю обсягу та характеру споживання Послуги в реальному масштабі часу шляхом надання доступу до Персонального сайту Абонента.
- 5.1.6. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів в сфері телекомунікацій, цього Регламенту та умов надання послуг з дотриманням Правил та інших актів законодавства.
- 5.1.7. Інформувати Абонента про аварії на Телекомунікаційній мережі із зазначенням орієнтовних строків усунення пошкоджень, визначених із урахуванням вимог нормативних документів у сфері телекомунікацій, шляхом розміщення відповідної інформації на Офіційному сайті Провайдера, в центрах обслуговування абонентів та/або через засоби масової інформації чи в інший спосіб, що не суперечить законодавству.
- 5.1.8. Інформувати Абонента про виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуги чи припинення її надання, а також строки поновлення надання Послуги не пізніше ніж за 24 години до початку їх виконання шляхом розміщення відповідної інформації на Офіційному сайті Провайдера, в центрах обслуговування абонентів та/або через засоби масової інформації чи в інший спосіб, що не суперечить законодавству.
- 5.1.9. Попереджувати Абонента про припинення діяльності з надання Телекомунікаційних послуг не пізніше, ніж за три місяці до припинення.
- 5.1.10. Забезпечувати мінімальну швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку не менше, ніж 56 кбіт/с, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT).
- 5.1.11. Надавати Абоненту доступ до Інформаційно-консультаційної служби (технічної підтримки) протягом робочого часу, визначеного розкладом роботи служб Провайдера.

5.2. Провайдер має право:

- 5.2.1. Скорочувати перелік Послуг чи припиняти їх надання (в т.ч. тимчасово) у відповідності до цього Регламенту;
- 5.2.2. В разі наявності негативного балансу на Особовому рахунку Абонента або не внесення авансу при наданні Послуги тимчасово припинити надання Послуги, попередивши про це Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці Рахунку та/або іншим доступним способом;
- 5.2.3. В разі тимчасового припинення надання Послуги у випадку, передбаченому п. 5.2.7., послуга повторного підключення є платною і сплачується у відповідності з діючими Тарифами Провайдера;
- 5.2.4. В разі наявної заборгованості за Послуги протягом 90 календарних днів, після попередження Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці Рахунку та/або іншим доступним способом Провайдер має право припинити договірні відносини із Абонентом в односторонньому порядку;
- 5.2.5. Не підключати та/або здійснити відключення від Мережі Абонентського обладнання у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів в сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України;
- 5.2.6. Тимчасово припинити надання Послуги на час виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливає надання Послуг;
- 5.2.7. Тимчасово припинити надання Послуги Абоненту та розірвати із ним договірні відносини, якщо Абонент:
  - поширює інформацію, що ображає честь, гідність інших осіб;
  - порушив умови цього Регламенту;
  - здійснив протиправні дії в сфері телекомунікацій;
  - здійснив самовільне несанкціоноване втручання до Телекомунікаційної мережі Провайдера або технічних засобів телекомунікацій, що засвідчено у встановленому законодавством України порядку;
  - здійснив або спробував здійснити пошкодження обладнання/програмного забезпечення Провайдера або користувачів мережі Інтернет шляхом умисного формування блокуючого Трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМУ і таке інше;
  - надавав Послуги третім особам, якщо це не передбачено окремим договором із Провайдером або спеціальний Тариф Провайдера;
  - навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку.
- 5.2.8. Передати свої права та обов'язки по цьому Регламенту (в тому числі частково) іншій особі за умови, що об'єм прав Абонента та гарантій Провайдера, що встановлені цим Регламентом, не зміняться. Припинення діяльності з надання Телекомунікаційних послуг в рамках цього Регламенту здійснюється в порядку та строки, визначені чинним законодавством України;
- 5.2.9. Здійснити відступлення права вимоги щодо заборгованості за надані Послуги та Додаткові сервіси третім особам у встановленому законодавством порядку;
- 5.2.10. Вносити зміни та/або доповнення до цього Регламенту, Тарифів, проводити Акції, в т.ч. запроваджувати, скасовувати, змінювати тимчасові акційні Пакети та Тарифи, які поширюються на певну категорію населення та/або територію, припиняти дію цього Регламенту;
- 5.2.11. Залучати сторонні фізичні чи юридичні особи з метою надання Послуги відповідно до цього Регламенту.

#### 5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

6.1. Абонент зобов'язаний:

- 6.1.1. Ознайомитись з даним Регламентом та належним чином виконувати його умови;
- 6.1.2. Здійснювати оплату Абонентної плати та Додаткових сервісів в розмірі, строки та порядку відповідно до даного Регламенту та обраного Тарифного плану;
- 6.1.3. Інформувати Провайдера про збої в роботі Телекомунікаційної мережі за тел. 0487972676, 0675550415, на Офіційному сайті або будь-яким іншим способом;
- 6.1.4. Контролювати стан свого Особового рахунку та не допускати виникнення негативного балансу та, своєчасно сплачувати Рахунки;
- 6.1.5. За необхідності надати представникам Провайдера документи, що підтверджують сплату Абонентом наданої Послуги;
- 6.1.6. При здійсненні чергової оплати Послуги, Додаткових сервісів ознайомитись з їх вартістю та умовами надання. Своєю оплатою Абонент

підтверджує, що він ознайомився із Тарифами на Послугу та Додаткові сервіси, та надає свою згоду на продовження договірних відносин із Провайдером на умовах, що встановлені Провайдером та є чинними на момент здійснення оплати. У випадку незгоди з умовами надання Послуги, письмово повідомити про це Провайдера в порядку, передбаченому п. 6.2.2 цього Регламенту;

6.1.7. Не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання Послуги представникам Провайдера з метою проведення ремонтних, профілактичних чи інших робіт, забезпечити доступ до Абонентського відгалуження при підключенні або відключенні від Послуги; 6.1.8. Сприяти Провайдеру у збереженні обладнання та інших елементів Телекомунікаційної мережі з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання;

6.1.9. В разі відмови від Послуги сплатити заборгованість, якщо така існує, протягом 7 (семи) днів з дати подання відповідної заяви;

6.1.10. Не надавати право користування своїм Абонентським відгалуженням третім особам;

6.1.11. Не здійснювати самовільне втручання в роботу Телекомунікаційної мережі Провайдера;

6.1.12. Використовувати Послугу виключно для індивідуального домашнього використання. Не використовувати Послугу для її передачі стороннім юридичним чи фізичним особам та організації зв'язку з мережами інших суб'єктів телекомунікацій. Не використовувати на комерційній основі Абонентське обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання Телекомунікаційних послуг третім особам за межами Місця надання Послуги. На комерційній основі можливо використовувати послугу тільки за встановленими спеціальними тарифами Оператора, які узгоджуються з Оператором.

6.1.13. Дотримуватись встановлених стандартів щодо використання на Телекомунікаційній мережі свого Абонентського обладнання, що встановлене в Місці надання Послуги і взаємодіє з обладнанням Провайдера;

6.1.14. За претензіями Провайдера відшкодовувати збитки, що виникли з вини Абонента;

6.1.15. Не використовувати Послугу для розповсюдження забороненої чинним законодавством України чи конфіденційної інформації, а також інформації, що порушує права інтелектуальної власності інших осіб; 6.1.16. Не допускати використання Абонентського обладнання для здійснення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам держави, національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Забезпечувати захист свого Абонентського обладнання від несанкціонованого доступу третіх осіб;

6.1.17. Не розголошувати власну Облікову інформацію;

6.1.18. Нести персональну відповідальність за доступ неповнолітніх осіб до програм та/або ресурсів, в т.ч. еротичного характеру, з ознаками насилля та ін.

6.1.19. Повідомляти Провайдера у строк, не менш ніж протягом 10 календарних днів, про зміну обов'язкових реквізитів, вказаних в Заяві про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет.

6.1.20. Повідомляти на запит Провайдера, у тому числі письмово, про тип Абонентського обладнання, що використовується для отримання Послуги.

6.2. Абонент має право:

6.2.1. Вимагати цілодобове надання Послуги згідно цього Регламенту;

6.2.2. Відмовитись від отримання Послуги, в тому числі тимчасово відмовитись від отримання Послуги, письмово попередивши про це Провайдера не менше, ніж за 7 (сім) днів до бажаної дати. При цьому датою припинення надання Послуги є дата вказана у Заяві про відмову від надання телекомунікаційних послуг. Нарахування Абонентної плати в такому випадку здійснюється до даної дати. Відновлення надання Послуг після тимчасового припинення оплачується Абонентом відповідно до чинних Тарифів Провайдера;

6.2.3. Тимчасово відмовитись від отримання Послуг (призупинити надання Послуг), попередивши про це Провайдера не менше, ніж за 7 (сім) днів до бажаної дати шляхом написання письмової заяви або шляхом активації даної послуги через Персональний сайт Абонента. Мінімальний строк призупинення Послуг складає 30 календарних днів та не повинен перевищувати 4-х місяців. Датою припинення надання Послуги та остаточною датою нарахування Абонентної плати, являється дата вказана у Заяві про тимчасову відмову від надання телекомунікаційних послуг. Тимчасове призупинення Послуги можливе за умови наявності на особовому рахунку Абонента позитивного залишку коштів. Відновлення надання Послуги після тимчасового припинення оплачується Абонентом відповідно до чинних Тарифів Провайдера;

6.2.4. Отримувати Додаткові сервіси відповідно до діючих Тарифів Провайдера;

6.2.5. Не частіше одного разу у Розрахунковому періоді змінювати Тарифний план при користуванні Послугою за допомогою Персонального сайту

Абонента чи шляхом особистого звернення до центру обслуговування абонентів Провайдера. При цьому така зміна Тарифного плану відбувається у відповідності до чинних Тарифів Провайдера. У випадку зміни Тарифного плану шляхом звернення до центру обслуговування абонентів заява повинна надійти не менше, ніж за 5 (п'ять) днів до бажаної дати зміни Тарифного плану;

6.2.6. Звертатись до представників Провайдера для отримання повної та вичерпної інформації згідно ЗУ «Про звернення громадян», ЗУ «Про захист прав споживачів» та законодавства України в сфері телекомунікацій. В разі звернення до Провайдера за допомогою телефону Абонент надає свою згоду на те, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Абонентів, навчання та моніторингу;

6.2.7. Мати декілька Місць надання Послуги та Абонентських відгалужень, кожне з яких оформлюється окремою Заявою про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет;

6.2.8. Не сплачувати Абонентну плату за весь час пошкодження Телекомунікаційної мережі, що призвело до припинення надання Телекомунікаційних послуг, у разі порушення Провайдером контрольних передбачених законодавством України термінів усунення пошкоджень (аварій), що виникли не з вини Абонента;

6.2.9. Переформити договірні відносини із Провайдером на ім'я одного з членів своєї сім'ї. При цьому обов'язковим є дотримання особою, на яку переформлюються договірні відносини п. 3.1. цього Регламенту;

6.2.10. За погодженням із Провайдером застосовувати власні сертифіковані засоби обліку обсягу отриманих Послуг;

6.2.11. Безоплатно отримувати від Провайдера Рахунки за надані Послуги.

6.2.12. На повернення від Провайдера невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених Послуг у випадках та порядку, визначеному законодавством України та цим Регламентом.

## 6. УМОВИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

7.1. Абонент шляхом внесення авансу протягом 1 (одного) робочого з дня подання Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет повинен здійснити оплату вартості підключення до Послуги.

7.2. Сплачена Абонентом вартість підключення не підлягає поверненню, після виконання монтажних робіт, та про це зафіксовано відповідним Актом прийому-передачі виконаних робіт.

7.3. Абонентна плата нараховується із дня підключення Абонента до Телекомунікаційної мережі. Датою підключення Абонента до Телекомунікаційної мережі вважається дата підписання Акту прийому-передачі виконаних робіт, підписаного між Провайдером та Абонентом чи дата фактичного початку надання Послуги, згідно даних провайдера.

7.4. Нарахування Абонентної плати здійснюється щомісячно на підставі обраного та діючого Тарифного плану.

7.5. Абонентна плата Абонентом вноситься щомісячно відповідно до чинних Тарифів Провайдера. Оплата здійснюється на умовах попередньої оплати, а саме Абонент зобов'язується здійснити оплату за наступний Розрахунковий період до 20-го числа поточного Розрахункового періоду, але в будь-якому випадку не пізніше останнього числа поточного Розрахункового періоду.

7.6. Провайдер рекомендує здійснювати оплату Абонентної плати саме до 20-числа відповідного Розрахункового періоду в зв'язку із можливими затримками в ідентифікації платежів та для того, щоб інформація про платіж в будь-якому випадку була відображена на Особовому рахунку Абонента на 1-ше число відповідного Розрахункового періоду.

7.7. При отриманні Послуги доступу до мережі Інтернет облік Трафіку, який використав Абонент, проводиться за допомогою Автоматизованої системи розрахунків та у режимі он-лайн відображається Особистому кабінеті кожні 10 хвилин. Трафік вважається прийнятим/відправленим, якщо він зафіксований Автоматизованою системою розрахунків Провайдера. Абонент погоджується із тим, що в разі виникнення спірних питань дані Автоматизованої системи розрахунків Провайдера матимуть перевагу над іншими даними.

7.8. У випадку зміни протягом одного Розрахункового періоду Тарифного плану, нарахування здійснюється пропорційно вартості обраного Тарифного плану та кількості календарних днів до закінчення відповідного Розрахункового періоду.

7.9. Додаткові сервіси підлягають додатковій оплаті згідно діючих Тарифів Провайдера. Вартість Додаткових сервісів в поточному Розрахунковому періоді включається до Рахунку за поточний Розрахунковий період.

7.10. До вартості Послуги не входить вартість доступу до платних та сертифікованих ресурсів мережі Інтернет.

7.11. Датою оплати за Послугу вважається дата зарахування коштів на Особовий рахунок Абонента.

7.12. Неотримання Рахунку не є підставою для нездійснення оплати за Послугу. В разі неотримання Рахунку Абонент може сформувати його самостійно, використовуючи Персональний сайт Абонента, або звернутися до одного з центрів обслуговування абонентів Провайдера.

7.13. Неотримання Абонентом Послуги з причин, незалежних від Провайдера, в тому числі, внаслідок призупинення дії Регламенту з вини Абонента, не є підставою для повернення здійснених платежів.

7.14. Провайдер забезпечує повернення Абоненту коштів у випадках, передбачених законодавством України в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення Абонента, якщо законодавством не встановлено інший строк.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

8.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків відповідно до цього Регламенту, а в частині, що не врегульована цим Регламентом, – відповідно до норм діючого законодавства України.

8.2. Відповідальність Провайдера обмежується точкою підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі Провайдера. Абонентське обладнання не входить до сфери відповідальності Провайдера, за винятком гарантійного обслуговування обладнання, придбаного у Провайдера на підставі окремих договорів.

8.3. Провайдер не контролює і не несе відповідальність за зміст, характер, призначення, достовірність та правомірність інформації, прийнятої чи переданої Абонентом чи третьою особою за своїми мережевими реквізитами через Телекомунікаційну мережу. Провайдер не надає ніяких гарантій та ніякої відповідальності, що стосуються будь-яких товарів чи послуг, що замовляються чи отримуються з використанням Послуг, передбачених цим Регламентом.

8.4. У разі неусунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуги, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви Абонентна плата не нараховується за весь період пошкодження (крім випадків пошкоджень з вини Абонента).

8.5. Провайдер не несе відповідальність за неотримання Абонентом Послуги або якості її надання у таких випадках:

8.5.1. Несправності та пошкодження Абонентського відгалуження, невідповідності його технічних характеристик існуючим стандартам та вимогам Провайдера, а також у випадку шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди відповідним державним органом на їх використання;

8.5.2. Несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб в роботу Телекомунікаційної мережі;

8.5.3. Пошкодження не з вини Провайдера Телекомунікаційної мережі;

8.5.4. Пропадання сигналу по лініях, каналах і вузлах зв'язку, що знаходяться поза зоною відповідальності Провайдера;

8.5.5. Виникнення проблем із забезпеченням електроенергією, інших аварійних та непередбачених ситуацій.

8.6. Абонент самостійно відповідає за шкоду, заподіяну в процесі використання Послуги особі або майну громадян, юридичних осіб, держави або моральності населення.

8.7. Провайдер не розглядає скарги щодо обсягу, складу, походження, будьяких інших параметрів Трафіку Абонента, який Абонент вважає небажаним, якщо скарга надходить в строк після завершення проходження (дії) вищезазначеного Трафіку.

8.8. Провайдер не несе відповідальність за неповну доставку зафіксованого Трафіку до Абонента (адресата), якщо це зумовлено незалежними від Провайдера причинами, зокрема, недостатньою пропускну здатністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у Абонента, адресата чи транзитного провайдера, або помилками маршрутизації, допущеними Абонентом, транзитним провайдером.

8.9. Надання аналітичної інформації щодо параметрів Трафіку Абонента, в обсязі та складі більшому, ніж доступні на сервері статистики Провайдера, виконується за попереднім замовленням по окремих угодах.

8.10. Провайдер не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Облікової інформації третіми особами у випадку недбалого зберігання їх Абонентом. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своєї Облікової інформації.

8.13. Всю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Телекомунікаційної мережі несе Абонент. Провайдер не контролює доступний через Інтернет потік інформації і не несе за неї відповідальності. Провайдер не надає жодних гарантій щодо товарів, послуг чи інформації (за

винятком власної інформації Провайдера), що поставляються чи надаються за допомогою інформаційних ресурсів Телекомунікаційної мережі.

8.14. Провайдер не несе відповідальності за порушення в роботі Абонентського обладнання, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний одразу повідомити про це Провайдера.

8.15. Провайдер не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (пошкодження труб, електропроводки, телефонних ліній, тощо).

8.16. Сторони звільняються від часткового або повного виконання своїх обов'язків у випадку виникнення обставин непереборної сили, які неможливо передбачити або можна передбачити, але не можна попередити (війна, стихійні лиха), та при настанні обставин юридичного форс-мажору (рішення органів державної влади). Ці обставини носять об'єктивний та абсолютний характер. Дія обставин форс-мажору повинна бути підтверджена компетентним органом, за винятком випадків коли ці обставини загальновідомі або відповідно до цього прийняті нормативно-правові акти органів влади в межах їх компетенції.

8.17. Сторона, для якої стало неможливим виконання обов'язків за цим Регламентом через дію обставин форс-мажору, повинна в триденний строк повідомити іншу Сторону будь-яким доступним способом про початок, а потім про закінчення дії цих обставин.

## **8. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

9.1. Всі спірні питання та розбіжності, які виникають між Сторонами з цього Регламенту або в зв'язку з ним, вирішуються шляхом переговорів. У випадку, коли Сторони не дійдуть згоди, справа підлягає розгляду в судовому порядку згідно діючого законодавства України.

## **9. СТРОК ДІЇ РЕГЛАМЕНТУ**

10.1. Даний Регламент набуває чинності з 01 січня 2020 року для всіх Абонентів, які на цю дату перебувають у договірних відносинах із Провайдером і отримують Послугу доступу до Інтернет.

10.2. Після набрання чинності даного Регламенту всі інші Договори/Регламенти які стосуються надання цієї послуги втрачають чинність.

10.3. Для Абонентів, які замовляють Послугу після 01 січня 2020 року, Регламент набуває чинності з дати подачі Заяви або фактичного початку надання послуги Провайдером.

10.4. Регламент діє до 31 грудня 2020 року. В разі відсутності письмового повідомлення від однієї із сторін дія Регламенту автоматично продовжується на наступний рік.

10.5. Сторони зберігають за собою право припинити договірні відносини за цим Регламентом в односторонньому порядку за умови попередження іншої Сторони не пізніше ніж за 7 (сім) днів до бажаної дати припинення. При цьому Абонент подає Провайдеру письмову заяву, а Провайдер має право повідомити про розірвання договірних відносин письмово або шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці рахунку чи іншим доступним способом.

10.6. Припинення договірних відносин за цим Регламентом не звільняє Абонента від сплати заборгованості, якщо така існує.

10.7. В разі наявності коштів на Особовому рахунку Абонента після припинення договірних відносин за цим Регламентом, Провайдер забезпечує повернення таких коштів Абоненту в порядку, визначеному п. 7.14. Регламенту.

## **10. ОСОБИСТІЙ КАБІНЕТ АБОНЕНТА**

11.1. Абонент та Провайдер погоджуються, що Провайдер о надає Абоненту можливість керувати умовами отримання та використання Послуги шляхом направлення електронного повідомлення Провайдеру за допомогою Особистого кабінету Абонента.

11.2. Під електронним повідомленням в цьому випадку розуміється здійснення Абонентом записів на Особистого кабінету Абонента, що доступний з використанням Облікової інформації.

11.3. Провайдер приймає внесені під Обліковою інформацією зміни щодо Послуги в Особистому кабінеті Абонента, як належне волевиявлення Абонента, в тому числі здійснює надання та розрахунок вартості Послуги на підставі таких даних.

11.4. В разі втрати паролю до Особистого кабінету, виявлення факту використання її третіми особами або загрози такого використання, Абонент зобов'язаний звернутися наскоро строк до Провайдера з заявою про зміну або відновлення свого паролю. Провайдер перевіряє достовірність наданої Абонентом інформації. Якщо така інформація є достовірною, реєструє нові дані в день звернення Абонента з письмовим повідомленням за умов, що звернення надійшло не пізніше 18-ої години поточного дня. В

іншому випадку заява виконується на наступний день. Персональний логін в таких випадках залишається незмінним.

11.5. Зміст Особистого кабінету Абонента Провайдер визначає самостійно.

11.6. Операції, що здійснюються за допомогою Особистого кабінету Абонента тарифікуються відповідно до Тарифів Провайдера, чинних у Розрахунковому періоді, які розміщені на Офіційному сайті Провайдера.

## 11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Підписанням Заяви про приєднання до Регламенту надання доступу до Інтернет, Абонент:

12.1.1. Підтверджує, що він ознайомлений та згодний з умовами цього Регламенту та отримав повну та достовірну інформацію стосовно Послуги;

12.1.2. Надає Провайдеру право використовувати свої Персональні дані та дані про отримані ним Телекомунікаційні послуги в рамках чинного законодавства України, в т. ч. на передачу своїх персональних даних розпорядникам баз персональних даних, а саме: **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМПАНІЯ «БІТЕК ТЕЛЕКОМ»** з метою забезпечення надання Телекомунікаційних послуг та без зміни мети їх обробки. Ця згода надається на невизначений термін до моменту письмової вмотивованої вимоги про знищення персональних даних, яка буде розцінена Провайдером як підстава для розірвання Регламенту надання доступу до Інтернет;

12.1.3. Надає Провайдеру згоду на відступлення права вимоги щодо заборгованості за надані Послуги чи Додаткові сервіси третім особам у встановленому законодавством порядку;

12.1.4. Вважається повідомленим про обсяг своїх прав відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та надає згоду на включення своїх Персональних даних до бази даних Провайдера;

12.1.5. Надає право Провайдеру безкоштовно використовувати з метою прокладання технічного обслуговування, експлуатації Телекомунікаційної мережі та надання Послуг, належні Абоненту на праві спільної сумісної власності приміщення загального користування, опорні конструкції будинку, дах, сходи, горища, підвали, механічне, електричне, сантехнічне та інше обладнання за межами або всередині Місця надання Послуг, а також споруди, будівлі, які призначені для забезпечення потреб власників квартири, а також власників нежитлових приміщень, які розташовані в житловому будинку.

12.2. З питань надання Послуги Абонент може звернутись до:

12.2.1. Провайдера:

### 1. Сервісні служби ОПЕРАТОРА:

Найменування:

Абонентський відділ

Е-mail:

[office@beetec.od.ua](mailto:office@beetec.od.ua)

Тел:

+38 (067) 555-04-15

12.3.2. Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації: - 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22;

- тел. (044) 2781182, 2781183.

## 12. РЕКВІЗИТИ ТА СЛУЖБИ ПРОВАЙДЕРА

### ТОВ "КОМПАНІЯ"БІТЕК ТЕЛЕКОМ"

Юридична адреса: 01133, м.Київ, ВУЛИЦЯ МЕЧНИКОВА,

будинок 14/1, кімната 511

Поштова адреса: 65037, м. Одеса, а/с 22

Телефон: (067) 555-04-15

код ЄДРПОУ 43718731

ІВАН: UA52 305299 00000 26001044900049

АТ КБ "ПРИВАТБАНК"

МФО 305299