

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

ОПЕРАТОР: **ПП «ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ СИСТЕМИ «ГРАДО»**, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, а також ст. 633 Цивільного кодексу України, та фізична особа (далі – Абонент), яка звернеться у встановленому порядку до Оператора, та яка має можливість отримання телекомунікаційних послуг в межах розгорнутої мережі, уклали даний договір (далі - Договір) про наступне:

Основні поняття та визначення

Абонент - споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, який передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі.

Абонентна плата - фіксований платіж, який встановлює Оператор для Абонентів за отримання телекомунікаційних послуг.

Автоматизована Система Розрахунків – програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого обліку обсягу і вартості наданих Абоненту Послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент їх надання.

Бланк замовлення на телекомунікаційну послугу - це документ, яким фізична особа (споживач) підтверджує факт прийняття публічної пропозиції про приєднання до Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами, а також містить індивідуальну інформацію про Абонента телекомунікаційних послуг (дані для ідентифікації в мережі Оператора).

Звернення Абонента - звернення Абонента до представника Оператора для замовлення додаткових послуг, пов'язаних з виконанням умов Договору.

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

Картка поповнення абонентського рахунку — засіб, що містить коди поповнення абонентського рахунку Абонента та дає Абоненту можливість отримувати телекомунікаційні послуги за даним Договором і застосовується як платіжний засіб для оплати Послуг за умови активації картки на Сайті Оператора.

Кінцеве обладнання - обладнання, яке належить Абоненту або використовується Абонентом, призначене для з'єднання з телекомунікаційною мережею Оператора з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, модем тощо).

Мережа - технологічна система Оператора, призначена для передачі по лініях зв'язку інформації, доступ до якої здійснюється з використанням засобів обчислювальної техніки.

Місце надання послуг - конкретно зазначена у Замовленні адреса, за якою Абонент бажає отримувати Послуги з доступу до Інтернет.

Оператор - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

Особовий рахунок — персональний рахунок, який Оператор відкриває в автоматизованій системі розрахунків для Абонентів і на якому ведеться облік обсягу та варті усіх наданих Абоненту Послуг.

Персональний кабінет — підсистема автоматизованої системи розрахунків, призначена для самостійних дій Абонента щодо:

- перегляду спожитих Послуг;
- оплати Послуг;
- зміни умов користування Послугами, зокрема, Тарифу;
- призупинення та поновлення користування Послугами.

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

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

Послуга з доступу до Інтернет - забезпечення можливості роботи кінцевого обладнання в Інтернет .

Припинення надання послуг - припинення надання телекомунікаційних послуг тимчасово, до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з відключенням Абонентського вводу, в тому числі у разі невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором.

Споживач телекомунікаційних послуг (далі - Абонент) - фізична особа, яка замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

Сторони - разом іменовані Оператор та Абонент.

Тарифний план - сукупність технічних та вартісних параметрів Послуг.

Телекомунікаційна послуга (далі - Послуга) - продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

IP-адреса - унікальне цифрове зазначення кінцевого обладнання (комп'ютера, модему тощо), підключеного до Мережі, що привласнюється Оператором, та є ідентифікатором даного кінцевого обладнання.

1. Предмет договору

- 1.1. Оператор надає Абоненту замовлені телекомунікаційні послуги за умов технічної можливості у Оператора надання таких послуг та своєчасної їх оплати Абонентом відповідно до умов цього Договору та вимог чинного законодавства України.
- 1.2. Телекомунікаційні послуги надаються на території м. Кременчук Полтавської області.
- 1.3. Телекомунікаційні послуги, що надаються:
 - 1.3.1. підключення кінцевого обладнання до Мережі;
 - 1.3.2. послуги з постійного доступу до мережі інтернет;
 - 1.3.3. інші послуги, що може надавати Оператор в межах цього Договору.
- 1.4. Договір вважається узгодженим та укладеним з Абонентом шляхом підписання Бланку замовлення на телекомунікаційну послугу з внесенням коштів, необхідних для початку споживання телекомунікаційними послугами, або здійснення Замовником оплати Послуг згідно з умовами та тарифами Оператора, без підписання письмового примірника Сторонами.
- 1.5. Підписання Бланку замовлення на телекомунікаційну послугу означає згоду Абонента з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, Публічним договором та умовами обраного Тарифу.
- 1.6. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів шляхом його розміщення:
 - 1.6.1. на офіційному веб-сайті Оператора: <http://grado.in.ua> (постійно доступний для ознайомлення);
 - 1.6.2. у куточку споживача Абонентського відділу Оператора (постійно доступний для ознайомлення).
- 1.7. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідного Тарифу.
- 1.8. Оператор вправі в односторонньому порядку змінити Тарифи, оприлюднивши зміни до Тарифів на Сайті Оператора не менш, ніж за 10 днів до набуття чинності змін до Тарифів. У разі незгоди з будь-якою зміною Тарифів, Абонент повинен негайно припинити користуватися послугами, що є предметом даного Договору. Відсутність відмови від даного Договору у вигляді письмової заяви, протягом 7 днів з дати оприлюднення Оператором інформації про внесення змін до Тарифів, розглядається як згода Абонента зі зміною цін на послуги Оператора.
- 1.9. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором. Дійсний договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному сторонами.

2. Права та обов'язки сторін

1. **Оператор має право:**
 1. Самостійно, виходячи з ринкового попиту, установлювати розміри абонентної плати на телекомунікаційні послуги, що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України;
 2. Вносити зміни та доповнення до Договору шляхом публікації змін на Сайті Оператора і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі.
 3. Встановлювати обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою, додаткові умови підключення, акції, користування Послугами тощо.
 4. Скорочувати перелік або припиняти надання телекомунікаційних послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі телекомунікацій.
 5. Припиняти у встановленому Договором порядку надання телекомунікаційних послуг у разі, якщо Абонент не погасив заборгованість у встановлений Договором термін.
 6. Не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання у разі відсутності підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.
 7. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором, надавати Абонентам особливі умови по сплаті Послуг в залежності від місця та технічних умов надання послуг.
 8. Оператор на підставі письмової заяви Абонента має право здійснити перерахування абонентної плати (якщо таку передбачає Тариф), яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційної мережі Оператора, якщо пошкодження не усунуто у Контрольні терміни.
 9. Якщо Абонент попередньо оплатив Оператору Послуги і при цьому надав Оператору письмову відмову від отримання таких попередньо оплачених ним Послуг та/або припинив дію Договору, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Оператор має право повернути Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума первинного платежу та разових платежів, в жодному разі не повертається Абоненту.
- 2.1.11. Проводити планові й позапланові роботи з технічного обслуговування з повним або частковим обмеженням у наданні телекомунікаційних послуг, з метою ремонту устаткування і ліній зв'язку, технічного обслуговування устаткування і його модернізації, з попереднім повідомленням Абонента шляхом розміщення інформації про планований строк і тривалість перерви на Офіційному сайті Оператора. Загальний час профілактичного обслуговування Мережі не буде перевищувати 24 (двадцять чотири) години за місяць —

контрольний час.

2. Оператор зобов'язується:

- 2.1. Надавати Абоненту необхідну та достовірну інформацію про нові та існуючі послуги, порядок їх надання та вартість шляхом розміщення цієї інформації на Сайті Оператора.
- 2.2. Попереджувати Абонентів про можливе скорочення переліку телекомунікаційних послуг чи відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором шляхом опублікування на сайті Оператора або у абонентському Персональному кабінеті.
2. Згідно з затвердженими НКРЗ та ЦОВЗ граничними нормативними рівнями показників якості надавати Абоненту Послуги цілодобово.
3. Надавати Абоненту можливість отримання безкоштовних телефонних консультацій служби технічної підтримки за телефонами, вказаними на Сайті Оператора. Обсяг консультацій обмежується питаннями, пов'язаними з налагодженням стандартного програмного забезпечення, необхідного для користування обраними Абонентом телекомунікаційними послугами.
4. На вимогу Абонента надавати інформацію про ліцензії Оператора на право обслуговування мереж Оператора, режим роботи підприємства Оператора, умови та порядок надання Послуг, Тарифи, порядок та систему оплати Послуг.
5. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, виконання інших робіт, пов'язаних з роботою мережі або усунення пошкоджень, які заважають нормальній роботі в глобальній мережі, в термін до **7 (семи) робочих днів** з моменту подання заявки Абонентом у службу технічної підтримки. Термін усунення окремої проблеми в мережі за заявкою Абонента залежить від індивідуальної технічної особливості кожної проблеми і може бути подовжено за рішенням спеціаліста зі служби технічної підтримки.
6. Вживати відповідно до законодавства заходи з забезпечення конфіденційності інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.
7. Інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента).
8. Після фактичного виконання послуги з підключення до мережі Інтернет в термін до 2 (двох) діб, надати Абоненту можливість і доступ до Персонального кабінету за допомогою інформування і присвоєння індивідуальних ідентифікаторів в автоматизованій системі розрахунків, які зазначаються в Бланку замовлення на телекомунікаційну послугу.
9. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Оператора або пошкодження телекомунікаційної мережі Оператора протягом Контрольних термінів та з урахуванням технічних можливостей Оператора.
10. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою розрахунків. Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи розрахунків будуть включені відомості про Абонента, які буде надано ним Оператору при укладенні та виконанні Договору.

3. Абонент має право:

- 3.1. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.
- 3.2. Отримувати від Оператора відомості про отримані телекомунікаційні послуги у порядку, встановленому законодавством.
- 3.3. Отримувати телефонні консультації служби технічної підтримки за контактними телефонами. Обсяг консультацій обмежується питаннями, пов'язаними з налагодженням стандартного програмного забезпечення, необхідного для користування обраними Абонентом послугами.
- 3.4. Обирати інші Тарифи, перехід на які дозволено Оператором, відповідно до умов Тарифу.
- 3.5. Переоформити Договір відповідно до порядку, встановленого законодавством.
- 3.6. Письмово повідомляти Оператора про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.
- 3.7. Достроково розірвати договір за умови попередження ним Оператора за 30 календарних днів до бажаної дати припинення дії договору.

4. Абонент зобов'язується:

- 4.1. До моменту підписання Бланку замовлення на телекомунікаційну послугу та/або моменту здійснення Замовником оплати Послуг уважно ознайомитися із змістом цього Договору та Правилами надання і отримання телекомунікаційних послуг.
- 4.2. Користуватися виключно ліцензійним програмним забезпеченням та сертифікованим в Україні мережевим обладнанням під час отримання послуг від Оператора.
- 4.3. Здійснити налагодження обладнання, за допомогою якого буде отримувати Послуги, у відповідності до рекомендацій Оператора.
- 4.4. Підписати Бланк замовлення на телекомунікаційну послугу.
- 4.5. Не використовувати, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори інших замовників.
- 4.6. Не перешкоджати роботі інших Абонентів телекомунікаційної мережі та функціонуванню обладнання Оператора.
- 4.7. Дотримуватися умов Договору і Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, які розміщені на Сайті Оператора.
- 4.8. Своєчасно здійснювати оплату замовлених телекомунікаційних послуг у розмірах та в строки,

встановлені цим Договором.

- 4.9. Не передавати третім особам чи організаціям послуги, що надаються йому у відповідності до цього договору без попереднього письмового погодження з Оператором.
- 4.10. Не втручатись у роботу телекомунікаційної мережі.
- 4.11. Надати місце для розміщення обладнання і кабелю які використовуються для надання Послуг. Забезпечити доступ для проведення у будинку (будівлі) Абонента технічного огляду та ремонту обладнання, яке використовується для надання Послуг, в місцях спільного користування і технологічних приміщеннях свого будинку. За необхідністю дозволити та забезпечити використання Оператором технологічних шахт, підвалів, технічних поверхів, дахів та ін. для проведення телекомунікаційної мережі.
- 4.12. Невідкладно повідомляти Оператора про відсутність Послуг.
- 4.13. Самостійно стежити за станом свого Особового рахунку, не допускати нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку. Стан особового рахунку Абонент контролює, використовуючи сторінку персональної статистики на Офіційному сайті Оператора.
- 4.14. Систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Оператора на Сайті Оператора та Персональному кабінеті. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки не своєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями від Оператора на Сайті Оператора.
- 4.15. Не використовувати Послуги для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 4.16. Сплатити заборгованість, існуючу на момент розірвання даного Договору.
- 4.17. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язується прийняти таке обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження. Абонент зобов'язується повернути Оператору отримане обладнання протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня припинення дії Договору, або відшкодувати його вартість у випадку втрати або пошкодження.
- 4.18. Повідомляти Оператора про зміну поштових або платіжних реквізитів, найменування та інших обов'язкових реквізитів, які були вказані Абонентом в Замовленні на телекомунікаційну послугу або надані Оператору в ході виконання Договору у місячний строк з моменту виникнення таких обставин.
- 4.19. Утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентську лінію в межах житлового будинку, квартири, приміщення.

3. Вартість послуг Оператора та порядок і умови розрахунків

- 3.1. Вартість послуг Оператора визначається згідно з діючими на момент отримання послуг Тарифами (в подальшому, зміни яких публікуються на Сайті Оператора).
- 3.2. Оператор самостійно встановлює Тарифи на всі види своїх Послуг.
- 3.3. Телекомунікаційні послуги надаються за попередньою оплатою Особового рахунку готівковим чи безготівковим розрахунком, в тому числі придбанням карток поповнення в місцях продажу, вказаних на сайті Оператора. Абонент для отримання послуг сплачує Оператору:
 - 3.3.1. Авансовий платіж, що включає в себе оплату за наступний повний розрахунковий період вартості обраного Абонентом тарифного плану та/або замовлених додаткових послуг, вказаних у переліку послуг, що розміщується на сторінці персональної статистики Абонента на Офіційному сайті Оператора.
 - 3.3.2. Всі одноразові платежі, якщо такі необхідні для активації замовлених послуг та тарифних планів (в тому числі пов'язаних із повним погашенням заборгованості за попередні розрахункові періоди).
- 3.4. Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок та відкриття персонального періоду Абонента здійснюється Оператором на підставі проведених оплат Абонента, вказаних в п. 3.3.
- 3.5. Абонент самостійно контролює залишок коштів на своєму Особовому рахунку.
- 3.6. Розрахунки за телекомунікаційні послуги за цим Договором здійснюються Оператором шляхом списання коштів з Особового рахунку Абонента по закінченню індивідуального періоду відповідно до чинних тарифів Оператора.
- 3.7. Оператор призупиняє надання послуг у випадку утворення нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку Абонента до моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента.
- 3.8. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів.
- 3.9. Абонент має право змінити обраний тарифний план на наступний. Зміна тарифного плану здійснюється самостійно Абонентом на сторінці персональної статистики на Офіційному сайті Оператора або на підставі письмової заяви Абонента, наданої до абонентського відділу Оператора, до початку нового розрахункового періоду та запроваджується з початком власного нового розрахункового періоду, вказаного в Персональному кабінеті на Особовому рахунку Абонента.
- 3.10. Припинення надання послуг та/або розірвання Договору не звільняє Абонента від оплати вже отриманих послуг та погашення заборгованості перед Оператором.
- 3.11. Відновлення надання послуг у випадку, зазначених в п. 3.7. Договору, здійснюється Оператором протягом 2 (двох) робочих днів з моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента згідно із вимогами п.3.3. Договору.
- 3.12. Вартість телекомунікаційних послуг на пільгових підставах складає 75 % суми вартості обраних послуг або тарифного пакету, якщо Абонент доведе своє право на пільги (довідкою з відділу соціального захисту населення та посвідченням).

4. Обмеження та припинення доступу до послуг

- 4.1. Оператор призупиняє надання послуг Абоненту, в разі відсутності коштів на Особовому рахунку Абонента, але залишає можливість поповнення рахунку протягом двох місяців.
- 4.2. Оператор призупиняє надання послуг Абоненту (в цілому або частково) без завчасного попередження, якщо Абонент вчиняє дії, що суперечать законодавству чи порушують Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг.
- 4.3. Оператор має право обмежити доступ до тих чи інших спеціальних джерел інформації, якщо вільне користування такими джерелами інформації буде виключати можливість забезпечення з боку Оператора безпеки телекомунікаційної мережі, через яку надаються послуги Абоненту.
- 4.4. За заявою Абонента, подану через Персональний кабінет або в абонентський відділ, Оператор припиняє надання послуг за цим Договором на строк, вказаний Абонентом у заяві, але не більше ніж на 60 (шістдесят) днів.
- 4.5. Оператор має право припинити дію цього Договору в односторонньому порядку без попередження Абонента, якщо останній не вносив кошти на особовий рахунок (поповнення), не користувався послугою та не попередив Оператора завчасно на протязі 4 (чотирьох) місяців з останнього факту підключення до передплатеної послуги. Повторне підключення відбувається на загальних умовах та на умовах діючих тарифів на момент підключення.

5. Відповідальність сторін

- 5.1. Оператор та Абонент несуть відповідальність за порушення умов цього Договору відповідно до цього Договору і норм чинного законодавства України.
- 5.2. Оскільки мережа Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, то Оператор не несе відповідальності:
 - за нормальне функціонування та досяжність окремих сегментів мережі Інтернет;
 - за якість каналів зв'язку, що знаходяться поза зоною його контролю;
 - за розміщення Абонентом забороненої інформації;
 - за введення Абонентом в дію, через підключений канал послуг, програм, які можуть призвести до виходу з ладу обладнання мережі Інтернет;
 - за надіслання Абонентом іншим користувачам послуг небажаної реклами;
 - за спроби Абонента отримати незаконний доступ до інформаційних ресурсів третіх осіб.
- 5.3. Оператор не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами чи серверами, які тимчасово недосяжні через мережу Інтернет.
3. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням матеріалів, товарів, реклами, послуг, які були одержані ним під час користування наданими Оператором Послугами.
4. Оператор не контролює доступний через мережу Інтернет інформаційний об'єм, який може включати в себе небажану для Абонента інформацію.
5. Абонент повністю несе відповідальність за збереження свого паролю доступу до Послуг, що надаються йому Оператором згідно з цим Договором, та за збереження інших даних до Послуг, які потребують авторизації, а також несе відповідальність за дії, пов'язані із використанням цього паролю чи спеціальних (відомих виключно Абоненту) даних.
6. Чинний договір не має на меті використання наданих Абоненту Послуг в його комерційних цілях (здійснення підприємницької діяльності з боку Абонента). В разі використання Абонентом Послуг, наданих Оператором згідно цього Договору, для підприємницької діяльності, Оператор за жодних обставин не несе ніякої відповідальності за результати (як позитивні, так і негативні), такої підприємницької діяльності з боку Абонента, в тому числі й упущену вигоду .
7. Розмір компенсації за ненадання Послуг з вини Оператора обмежується фактичною вартістю Послуг, що надаються на підставі Договору, але не більше розміру місячної абонентської плати, згідно Тарифу за умовами даного Договору.
8. За жодних обставин Оператор не несе відповідальності за пряму чи непряму шкоду, завдану Абоненту в результаті користування чи не користування Послугами та понесеними в результаті помилок, перерв у роботі, видаленням файлів, зміна функцій, дефектів, затримок у роботі при передачі даних, та інше, з причин, що не залежать від Оператора.

6. Строк дії та зміна умов Договору

- 6.1. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів шляхом його розміщення (оприлюднення):
 - 6.1.1. на Офіційному веб-сайті Оператора: www.grado.in.ua (постійно доступний для ознайомлення) та
 - 6.1.2. в друкованому вигляді – на офіційному стенді в приміщенні Абонентського відділу Оператора.
- 6.2. Цей Договір діє протягом 365 календарних днів. Договір набуває чинності з дати забезпечення Абонентом технічної можливості щодо надання Послуг за цим Договором, підписанням Бланку замовлення на телекомунікаційну послугу або з моменту здійснення Замовником оплати Послуг, згідно з умовами та тарифами Оператора.
- 6.3. Після настання дати припинення Договору, зазначеної у п. 6.2. строк дії договору продовжується на кожен наступний календарний рік, якщо жодна з сторін за 30 робочих днів до настання цієї дати не повідомить письмово іншу сторону про своє бажання припинити дію договору.
- 6.4. Оператор має право самостійно змінювати умови цього Договору та його додатків в частині вартості Послуг (в тому числі за підключення, за повторне підключення, вартість додаткових консультаційних та

технічних послуг тощо), повідомляючи про це Абонента шляхом розміщення цієї інформації на Сайті Оператора або Персональному кабінеті.

- 6.5. Абонент відповідальний за регулярну перевірку наявності повідомлень, вказаних у п.6.1 цього Договору. Продовження користування послугами після вступу в дію нових Тарифів вважається згодою Абонента із змінами. Повідомлення Оператора, що розміщуються на Сайті Оператора або Персональному кабінеті, будь-якого змісту (в т.ч. про внесення змін до Тарифів) вважаються оформленими належним чином і не потребують додаткового підтвердження щодо надіслання чи отримання Абонентом.
- 6.6. В разі виникнення спору з питань, що передбачені цим договором чи у зв'язку з ним, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів, в іншому випадку, суперечки між Сторонами буде передано на розгляд та вирішення суду в порядку, передбаченому чинним законодавством України.
- 6.7. Оператор має право в будь-який час припинити дію цього Договору в частині своїх прав та обов'язків в односторонньому порядку, в разі виявлення порушення умов цього Договору з боку Абонента.
- 6.8. Оператор має право припинити дію цього Договору в частині своїх прав та обов'язків в односторонньому порядку з першого числа календарного місяця, повідомивши про це Абонента не пізніше ніж за 10 днів до відключення від Послуг.
- 6.9. У всіх інших випадках, що не врегульовані положеннями цього договору, сторони зобов'язуються керуватися положеннями чинного законодавства України, чи врегулювати їх у додаткових угодах до договору.
- 6.10. Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено невідворотними діями за обставин непереборної сили, про які Сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороты, страйки, іверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення юридично засвідчені. Протягом цього часу Сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.
- 6.11. Припинення дії Договору, можливе за ініціативи Абонента на підставі письмового звернення, наданого Абонентом до Центру обслуговування абонентів Оператора не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати початку припинення дії Договору. У випадках, передбачених цим Договором, Абонент зобов'язаний у визначений строк також сплатити Оператору фактично понесені ним витрати за надані послуги.

7. Розгляд звернень абонентів

- 7.1. Оператор проводить прийом Абонентів з питань надання телекомунікаційних послуг.
- 7.2. Абонент має право подавати Оператору звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг. Звернення подається у формі, передбаченій чинним законодавством України.
- 7.3. Оператор зобов'язаний розглянути письмове звернення Абонента в терміни, передбачені чинним законодавством України, та надати Абонент, котрий звернувся у письмовій формі, письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду даного звернення.
- 7.4. В разі потреби у замовленні інших Послуг Оператора, порядок замовлення яких не передбачений у Персональному кабінеті, Абонент повинен зробити відповідну письмову заяву безпосередньо у центрі обслуговування абонентів. Письмові заяви Абонента приймаються Оператором лише за наявності паспорта громадянина України, документа, що посвідчує особу Абонента.
- 7.5. Заяви Абонента, пов'язані з припиненням дії договору, оформляються у письмовій формі та вручаються представнику Оператора або надсилаються поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення не менш ніж за тридцять календарних днів до дати припинення дії Договору.
- 7.6. Претензії Абонента щодо якості наданих Послуг приймаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.
- 7.7. Претензії Абонента щодо взаємних розрахунків приймаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.
- 7.8. Відсутність технічної можливості у Оператора для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Оператору будь-яких претензій та позовів.

8. Місцезнаходження та банківські реквізити Оператора

Приватне підприємство «Телекомунікаційні системи «ГРАДО»

Адреса: 39622, Полтавська обл., м. Кременчук, проспект 50 років Жовтня, буд. 82

ЄДРПОУ 38132360

Центр абонентського обслуговування	
Адреса	м. Кременчук, проспект 50 років Жовтня, буд. 82

Графік роботи	Понеділок - п'ятниця з 08:00 до 18:00 Субота - з 09:00 до 16:00 Неділя - вихідний
Телефон служби технічної підтримки	097-204-09-09 095-787-13-33

