



Місце укладення: Україна, місто Львів

ПУБЛІЧНА ОФЕРТА (ДОГОВІР) ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Товариство з обмеженою відповідальністю «АСТРА-ЛЬВІВ» (надалі «Провайдер»), яке належним чином зареєстроване відповідно до законодавства України (ідентифікаційний код юридичної особи 38665589), місцезнаходження: 79026, м. Львів, вул. Володимира Великого, буд. 3, кв. 73, та включене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за номером 1719, в особі директора Жовніра Юрія Івановича, який діє на підставі Статуту, керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу осіб («Абонент») укласти договір про надання телекомунікаційних послуг (надалі «Договір») на нижчевикладених умовах:

Терміни, що використовуються у цьому Договорі мають наступне значення:

Публічна оферта – пропозиція Провайдера (викладена на Сайті www.astra.in.ua та в місцях продажу Послуг), адресована невизначеному колу фізичних осіб, укласти Договір на визначених умовах.

Договір – договір про надання телекомунікаційних послуг (електронних комунікаційних послуг), укладений між Провайдером та Абонентом на умовах Публічної оферти в момент Акцепту Абонентом її умов.

Акцепт – повне та безумовне, беззастережне прийняття Абонентом умов Публічної оферти та Правил. Моментом Акцепту (датою укладення Договору) вважається підписання Абонентом та Провайдером Наряду на підключення.

Абонент – споживач телекомунікаційних послуг (електронних комунікаційних послуг), що отримує телекомунікаційні послуги (електронні комунікаційні послуги) на умовах цього Договору, яким передбачається підключення до Телекомунікаційної мережі Кінцевого обладнання Абонента, що перебуває у його власності або користуванні.

Авансовий платіж – сума коштів, яка вноситься Абонентом перед підключенням, зараховується на особовий рахунок Абонента та коригується згідно тарифів Провайдера.

Додаткові послуги – послуги, які не включені в основний пакет Послуг ШСД до мережі Інтернет, які пропонуються Провайдером, з переліком яких Абонент може ознайомитись на Сайті www.astra.in.ua та замовити, звернувшись до Центру обслуговування абонентів АСТРА або іншим встановленим Провайдером чином, зокрема, до цих додаткових послуг належать аудіовізуальні медіа-послуги.

Кінцеве обладнання – встановлене у Абонента обладнання (маршрутизатор, комп'ютер тощо), необхідне для отримання Послуги та призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг з доступу до Інтернет. Кінцеве обладнання Абонента повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

Клієнт – фізична особа, яка звернулась до Провайдера з метою отримання інформації та підключення до Послуги.

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

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

Наряд на підключення – документ у письмовому вигляді, який підписується Абонентом та Провайдером з двох сторін одразу після підключення Провайдером Послуги Абоненту, містить в собі обов'язкові реквізити Абонента, дату, час та адресу підключення Послуги та основні показники якості такої Послуги (зокрема, швидкість та обсяги передачі інформації - для Послуг ШСД до мережі Інтернет).

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

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

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

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

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

1. Загальні положення

1.1. Цей Договір розроблений та укладений на основі, та у відповідності до вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про електронні комунікації» від 16 грудня 2020 р. № 1089-IX, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295 (надалі – «Правила»).

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

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

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

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

2. Порядок укладання Договору та підключення Послуги

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

- через Сайт Провайдера;
- за контактними телефонами Провайдера, вказаними на Сайті Провайдера;
- завітавши особисто до Центру обслуговування абонентів АСТРА за адресою, вказаною на Сайті Провайдера;

повідомивши при цьому адресу, за якою він бажає отримувати Послугу та обраний Тарифний план із переліку, затверджених Провайдером згідно із законодавством.

2.2. Провайдер перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги за вказаною Клієнтом адресою та повідомляє Клієнта про результати перевірки.

2.3. Після успішної перевірки звернення Клієнта на предмет можливості підключення, Провайдер заповнює відповідну заявку встановленого зразка.

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

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

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

2.7. Клієнт зобов'язаний перед підключенням Послуги надати Провайдеру документальне підтвердження сплати авансового платежу.

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

2.9. Після перевірки особи Абонента (останній повинен пред'явити паспорт громадянина України або інший документ, що його замінює) та закінчення робіт з підключення, Провайдер в присутності Абонента, перевіряє дієздатність Послуги, Абонент повинен ознайомитися із змістом цього Договору на сайті Провайдера та погодитися з його умовами шляхом підписання з Провайдером Наряду на підключення. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту першого успішного використання Послуги. Факт першого успішного використання Послуги вважається днем підключення Послуги.

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

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

3. Права та обов'язки Провайдера

3.1. Провайдер зобов'язаний:

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

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

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

3.1.4. На вимогу Абонента надавати у строки, встановлені законодавством України, інформацію щодо режиму роботи Провайдера, щодо умов та порядку надання основних та Додаткових послуг, про систему та порядок оплати.

3.1.5. На запит Абонента інформувати його, в тому числі у письмовій формі, про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання Послуг.

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

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

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

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

3.1.10. Вести достовірний облік обсягу та вартості Послуг, що надаються Абоненту за кожним видом окремо, зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.

3.1.11. При зверненні Абонента своєчасно, протягом доби з моменту надходження та фіксування заяви Абонента про неотримання та/або погіршення якості Послуг, ліквідувати пошкодження, що виникли у межах сфери відповідальності Провайдера і перешкоджають Абоненту користуватися Послугами Провайдера. При пошкодженнях, які виникли за межами сфери відповідальності Провайдера пошкодження ліквідуються в терміни від 1 до 3 робочих днів.

3.1.12. Не здійснювати несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж Абонента;

3.1.13. Обмежувати на підставі рішення суду доступ Абонента до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії.

3.1.14. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій (електронних комунікацій), Договору, Правил та інших актів законодавства;

3.1.15. у разі надання контент-послуги: забезпечити 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; розпочинати надання Послуги виключно після повідомлення Абонента про її надання в порядку, встановленому Правилами, та наявності згоди Абонента на її отримання; не пропонувати Абоненту контент-послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій; інформувати Абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання такої послуги (за наявності технічної можливості у Провайдера);

3.1.16. Забезпечити Абоненту швидкість передавання та приймання даних, визначену Договором (Нарядом на підключення); забезпечити спостереження за функціонуванням технічних засобів та можливість відстеження значень показників якості послуг;

3.1.17. Надавати вичерпну інформацію про Тарифи на послуги та забезпечувати правильність їх застосування під час тарифікації, розрахунку платежів за надані Послуги;

3.1.18. Використовувати сертифіковані на відповідність вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій (електронних комунікацій) автоматизовані системи розрахунків за Послуги;

3.1.19. Не розповсюджувати спам;

3.1.20. Інформувати Абонента про ремонтні роботи на Телекомунікаційній мережі, а також інші випадки перерви у роботі Телекомунікаційної мережі та орієнтовні строки відновлення надання Послуг у порядку, встановленому пунктом 50 Правил;

3.1.21. Усувати пошкодження Телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до Послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в строки, визначені Адміністрацією Держспецзв'язку;

3.1.22. Забезпечувати за письмовим зверненням Абонента скорочення переліку послуг (за наявності технічної можливості обладнання);

3.1.23. У разі виявлення факту порушення Абонентом вимог підпунктів 2-5, 5-1, 13 і 14 пункту 36 Правил складати акт про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг за встановленою Провайдером формою, що складається ним у письмовому та/або електронному вигляді і підписується Провайдером, в якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання телекомунікаційних послуг, що передбачені Правилами та іншими актами законодавства. Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів видавати копію акта у паперовому та/або електронному вигляді або на запит Абонента - витяг з акта у частині, що стосується його.

3.1.24. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

3.2. Провайдер має право:

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

3.2.2. Встановлювати та змінювати тарифи на Послуги, які встановлюються Провайдером самостійно шляхом оприлюднення їх на Сайті Провайдера не пізніше ніж за 7 календарних днів до їх впровадження.

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

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

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

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

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

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

3.2.9. Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства.

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

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

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

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

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

- (г) отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента;
 - (д) проведення Провайдером ремонтних чи профілактичних робіт;
 - (е) встановлення факту розсилання Абонентом спаму;
 - (є) порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання.
 - (ж) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення;
- 3.2.12. Здійснювати конвергенцію мереж відповідно до законодавства;
- 3.2.13. Не підключати до телекомунікаційної мережі Кінцеве обладнання у разі його невідповідності вимогам, встановленим пунктом 20 Правил;
- 3.2.14. Відключати на підставі рішення суду Кінцеве обладнання, якщо воно використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки;
- 3.2.15. Провайдер також має інші права, що передбачені законодавством або безпосередньо впливають з умов Договору.

4. Права та обов'язки Абонента

4.1. Абонент зобов'язується:

- 4.1.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати Послуги Провайдера, відповідно до цього Договору.
- 4.1.2. Контролювати роботу власного Кінцевого обладнання, включаючи таке, що без його відома може самостійно встановлювати з'єднання.
- 4.1.3. Абонент зобов'язується використовувати лише Кінцеве обладнання, яке має сертифікат відповідності.
- 4.1.4. Не використовувати надані Провайдером Послуги для надання Послуг третім особам.
- 4.1.5. Не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб; не фальсифікувати мережеві ідентифікатори; не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток; не замовляти та не пропонувати розсилання спаму; не розсилати (не розповсюджувати) спам; не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших Абонентів послуг з доступу до мережі Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання Провайдера.
- 4.1.6. Не виконувати модернізацію та/чи програмування свого Кінцевого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у телекомунікаційній мережі чи на функціонування мережевого обладнання Провайдера.
- 4.1.7. В ОБОВ'ЯЗКОВОМУ порядку відключити свій мережевий кабель від комп'ютера (маршрутизатора) під час грози. В протилежному випадку Провайдер не несе жодної відповідальності за нанесену шкоду Абонентові стихійним явищем (при можливому попаданні блискавки в мережевий кабель).
- 4.1.8. Тримати в таємниці всі мережеві реквізити (логіни та паролі), виділені Провайдером.
- 4.1.9. Не рідше ніж 1 раз на сім днів відвідувати Сайт Провайдера для ознайомлення з публікаціями Провайдера щодо нових послуг та тарифів, змін в діючих послугах, тарифах та Правилах.
- 4.1.10. Не допускати використання його Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 4.1.11. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг іншим Абонентам та не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж;
- 4.1.12. Виконувати умови Договору, в тому числі своєчасно оплачувати Послуги;
- 4.1.13. Надати Провайдерові достовірну інформацію, необхідну для укладення Договору;

- 4.1.14. Не здійснювати незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших споживачів, картками попередньо оплаченої послуги, картками поповнення рахунка;
- 4.1.15. Дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування Кінцевим обладнанням;
- 4.1.16. Утримувати абонентську проводку в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і Кінцеве обладнання у справному стані;
- 4.1.17. Повідомляти на запит Провайдера тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг;
- 4.1.18. Виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

4.2. Абонент має право:

- 4.2.1. При користуванні Послугами обирати Тарифні плани, перехід на які дозволено Провайдером. Зміну Тарифного плану можна здійснити за допомогою Особистого кабінету (<https://my.astra.in.ua/>) або через інші джерела, встановлені Провайдером.
- 4.2.2. Отримувати безоплатно від Провайдера вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання основних та Додаткових Послуг за телефоном контактного центру, визначеного в пункті 8.6 цього Договору та на Сайті Провайдера, в Центрі обслуговування абонентів АСТРА та на сайті Провайдера або через Особистий кабінет.
- 4.2.3. Замовляти Додаткові послуги за допомогою Особистого кабінету, або через інші джерела, встановлені Провайдером.
- 4.2.4. Тимчасово призупинити отримання Послуг за допомогою Особистого кабінету, відповідно до умов та порядку надання таких Послуг.
- 4.2.5. При наявності нульового балансу та неспроможності своєчасно оплатити Послуги замовити в Особистому кабінеті Послуги на умовах пост оплати (кредит). Сума нарахованого кредиту покривається з наступного платежу Абонента.
- 4.2.6. Достроково розірвати цей Договір або відмовитись від Послуг на підставі власної усної чи письмової заяви (вимоги) за умови попередження ним Провайдера не пізніше ніж за 30 календарних днів;
- 4.2.7. Отримувати від Провайдера відомості про надані Послуги та використання внесених Абонентом коштів у порядку, встановленому законодавством.
- 4.2.8. У випадку зміни Кінцевого обладнання звернутися до Провайдера для актуалізації Мережевих ідентифікаторів. Така актуалізація проводиться Провайдером в телефонному режимі або за письмовим зверненням Абонента не частіше ніж один раз протягом календарного місяця.
- 4.2.9. Звернутися до Провайдера з проханням про актуалізацію Мережевих ідентифікаторів свого Кінцевого обладнання частіше ніж один раз протягом календарного місяця при умові письмового звернення до Провайдера у формі письмової заяви із подальшим пред'явленням для звірки свого Кінцевого обладнання та посвідчення особи.
- 4.2.10. Не здійснювати оплату Послуг за весь час пошкодження Телекомунікаційної мережі та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг у разі порушення Провайдером граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Провайдером відповідної заяви Абонента (усної чи письмової).
- 4.2.11. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.
- 4.2.12. На підставі власної заяви та за умови технічних можливостей Провайдера, Абонент має право на обмеження Провайдером доступу Абонента до окремих видів послуг в установленому законодавством порядку.
- 4.2.13. На повернення від Провайдера невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених Послуг у випадках і порядку, визначених пунктами 5.6 та 5.7 цього Договору;
- 4.2.14. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Провайдером обов'язків, передбачених цим Договором або законодавством.
- 4.2.15. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за його письмовою заявою відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Провайдера та телефонних довідників.
- 4.2.16. На оскарження неправомірних дій Провайдера згідно із законодавством.
- 4.2.17. За письмовою заявою Абонента переоформити Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.2.18. На державний захист своїх прав, вільний доступ до Послуг, безпеку Послуг та на захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством.

4.2.19. На припинення Провайдером надання Послуг, які вони не замовляли, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, спаму та має право відмовитися від оплати Послуг, які він не замовляв.

4.2.20. На доступ до засобів та служб, які призначені для полегшення і забезпечення зв'язку з людьми з обмеженими фізичними можливостями (за наявності технічної можливості у Провайдера).

4.2.21. На вільний вибір щодо скорочення переліку Послуг Провайдером у разі закінчення коштів на особовому рахунку Абонента або досягнення визначеної договором суми (за наявності технічної можливості у Провайдера).

4.2.22. Інші права, що не суперечать законодавству України.

5. Вартість послуг та порядок розрахунків

5.1. Авансові внески Абонент сплачує шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Провайдера, визначений на Сайті Провайдера в національній валюті України. У платіжному дорученні на оплату Абонент зобов'язаний вказати свій Логін. Надання Послуг Абоненту здійснюється на умовах попереднього внесення авансу – не пізніше моменту фактичного використання авансу, при цьому Абоненту не надається можливість користуватися Послугою за наявності від'ємного залишку, окрім випадків, встановлених цим Договором. Фактичне користування Абонентом тією чи іншою Послугою означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. Вартість наданих Послуг залежить від відповідного обраного Абонентом Тарифного плану.

5.2. Відновлення надання Послуг Абоненту після блокування відбувається протягом доби з моменту надходження авансу на особовий рахунок Абонента у обліковій системі Провайдера.

5.3. Нарахування плати за користування Послугами здійснюється з дня їх підключення. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентська плата, та інші обов'язкові платежі нараховуються Абоненту в повному обсязі.

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

5.5. У випадку виникнення спірних питань щодо зарахування коштів на особовий рахунок Абонента у обліковій системі Провайдера, Абонент зобов'язаний на першу вимогу Провайдера надати йому для ознайомлення оригінал підтверджуючого платіжного документу.

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

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

6. Відповідальність Сторін та розгляд спорів

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

6.2. Провайдер несе перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг відповідальність, в тому числі майнову, передбачену статтею 125 ЗУ «Про електронні комунікації» та пункту 40 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

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

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

6.5. Провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається Телекомунікаційною мережею.

6.6. У разі виявлення пошкодження Телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини останній зобов'язаний відшкодувати Провайдеру усі витрати, пов'язані з усуненням пошкодження, у порядку, встановленому законом та п.6.13 цього Договору.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.14. Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням.

6.15. У разі, якщо на час звернення до суду будь-якою із Сторін, нижченаведене не буде суперечити законодавству, то буде застосовуватися договірна підсудність, а саме: у випадку недосягнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням Провайдера.

7. Строк дії договору

7.1. Строк дії Договору обчислюється з дня його укладання Сторонами та діє до припинення його однією зі Сторін або за згодою обох Сторін.

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

- у випадку, коли Абонент протягом 90 днів з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не поповнить свій особовий рахунок. У такому випадку Провайдер може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважається припиненим, а кінцеве обладнання Абонента відключеним, у перший день після спливу вказаного 90-денного строку. Для поновлення надання Послуг Провайдером Абонент вносить на свій особовий рахунок суму коштів, яка відповідає сумі його (нового чи новообраного) тарифу в розмірі місячної абонплати, та заборгованості, якщо така була на рахунку на момент останнього користування Послугами, та повідомляє про це Провайдера усно чи письмово протягом 30 днів після поповнення.

- у разі, якщо Провайдер виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Провайдер повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 7 днів до дати розірвання;

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

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

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

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

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

- відсутність у Абонента потреби у використанні Послуги

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

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

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

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

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

8. Інші положення

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

8.2. У разі наявності заяв та скарг з приводу Послуг за цим Договором, Абонент може звертатися до Провайдера в робочі дні з 9:00 до 18:00 за телефоном ((032) 232-8808; (097) 418-3838; (093) 170-2977 (тарифікація згідно з умовами тарифного плану) та в режимі електронного листування за електронною адресою info@astra.in.ua - цілодобово, або направляти свої скарги поштою на адресу 79048, м. Львів, вул. Литвиненка, 3, а також звертатися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, за тел. (044) 202-00-68 або поштою: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3.

8.3. У випадках, не передбачених цим Договором, сторони керуються положеннями чинного законодавства України.

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

Редакція чинна від «01» жовтня 2024 року

ТЗОВ «АСТРА-ЛЬВІВ»

Юридична адреса: 79026, м. Львів, вул. Володимира Великого, буд.3, кв.73

Фактична/поштова адреса: 79048, м. Львів, вул. Литвиненка, 3

моб. тел.: (097) 418-38-38, (093) 289-98-15

info@astra.in.ua

п/р UA143052990000026005031029597 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК», МФО 305299

ЄДРПОУ 38665589 , ІПН 386655813052

Директор



Жовнір Юрій Іванович