

## « Умови та порядок надання телекомунікаційних послуг Приватним акціонерним товариством «Фарлеп-Інвест»

### 1. Загальні положення

1.1. Умови та порядок надання телекомунікаційних послуг ПрАТ «Фарлеп-Інвест» (далі – Умови), прийняті відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила), Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ) від 29.11.2012 № 624, та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Умови визначають основні правила та порядок надання Приватним акціонерним товариством «Фарлеп-Інвест» (надалі - ПрАТ «Фарлеп-Інвест») телекомунікаційних послуг та послуг, пов'язаних технологічно з телекомунікаційними послугами (далі – Послуги). Умови регулюють відносини між ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та Абонентом, порядок укладання, зміни, припинення дії Договору та / або Додатка (ів) / Угод(и) до Договору, та/або Додаткової (-их) угоди до Договору, права та обов'язки сторін, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» за Договором може виступати як Оператор або Виконавець.

1.3. Умови встановлюються та можуть змінюватись ПрАТ «Фарлеп-Інвест» в односторонньому порядку. Умови, зміни та доповнення до них затверджуються наказом ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та набирають чинності через 7 (сім) календарних днів після розміщення (оприлюднення) на офіційному веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест». При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих Умов, цін / тарифів / умов обслуговування, оприлюднених відповідно до законодавства та цих Умов. Умови, зміни та доповнення до них доводяться до відома Абонентів шляхом розміщення у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів ПрАТ «Фарлеп-Інвест», на веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» ([www.vega.ua](http://www.vega.ua)). Ці Умови надаються у паперовому вигляді лише на вимогу Абонента.

1.4. Умови є складовою частиною укладеного між ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та Абонентом Договору. Підпис Абонента на Договорі, або укладання Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Абонента з цими Умовами і взяття Абонентом зобов'язань щодо виконання укладеного Договору та цих Умов.

1.5. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» декларує, що за рішенням НКРЗІ від 15.02.2007 №594 його включено до Реєстру Операторів, провайдерів телекомунікацій за № 698.

### 2. Терміни та визначення

У цих Умовах, Договорі, Додатках, Угодах та Додаткових угодах до Договору терміни та визначення вживаються у такому значенні:

**Абонент** – споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест». За Договором Абонент може виступати як бізнес-абонент або замовник.

**Споживач телекомунікаційних послуг (Споживач)** – юридична або фізична особа, яка потребує, замовляє та / або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

**Абонентський номер** – сукупність цифрових знаків для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання Абонента в телекомунікаційній мережі, який присвоюється Абоненту ПрАТ «Фарлеп-Інвест» на підставі Договору. При цьому право власності на Абонентський номер Абоненту не передається.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати ПрАТ «Фарлеп-Інвест» для абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.

**Абонентська проводка** – частина абонентської лінії зв'язку від кінцевого обладнання Споживача до кінцевих кабельних пристроїв розподільчої частини абонентської лінії (розподільчої коробки, кабельного ящика тощо).

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

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

**Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

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

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

**Місцевий телефонний зв'язок** – телефонний зв'язок між Споживачами, розташованими в межах одного міста, району.

**Наступна (кредитна) форма оплати** – здійснення Абонентом розрахунків за отримані телекомунікаційні послуги, надані ПрАТ «Фарлеп-Інвест», після закінчення розрахункового періоду.

**Особовий рахунок Абонента** – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків ПрАТ «Фарлеп-Інвест» на підставі укладеного Договору.

**Попередня (авансова) форма оплати** – внесення Абонентом плати за телекомунікаційні послуги до початку розрахункового періоду, або до початку фактичного надання послуг. Сума до сплати визначена у рахунку з урахуванням рекомендованого авансу на наступний календарний місяць.

**Кредитно-авансова форма оплати** – форма оплати, при якій Абонентом вноситься оплата до початку розрахункового періоду та у разі невнесення оплати з початком наступного періоду послуги можуть надаватись з обмеженою швидкістю.

**Послуга телефонії** – послуга обміну інформацією голосом у реальному часі з використанням телекомунікаційних мереж ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

**Послуга з доступу до Інтернету** – забезпечення можливості з'єднання кінцевого обладнання Споживача з Інтернетом (всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічна зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами).

Пакетні Послуги (надалі – Пакет Послуг) - це пропозиція, що складається з двох або більше основних та / або Додаткових Послуг ПрАТ «Фарлеп-Інвест», що підключається за єдину вартість підключення і надається абоненту в єдиному нероздільному пакеті. Основною особливістю пакетних Послуг є замовлення всіх Послуг у пакеті без можливості використання будь-якої з цих пакетних Послуг окремо. Кожна основна Послуга в пакеті може мати додаткові Послуги.

Послуга – згідно з даними умовами, вживання терміну Послуга у тексті Умов, у відповідному значенні та контексті, може включати в себе термін Послуга телефонії», та / або «Послуга з доступу до Інтернету», та / або «Пакет Послуг».

**Припинення надання послуг** – остаточне припинення ПрАТ «Фарлеп-Інвест» надання Абоненту послуг внаслідок припинення дії чи зміни умов Договору в частині скорочення переліку послуг, а також у випадках, встановлених законом.

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

**Рахунок** – документ, що надається Абоненту ПрАТ «Фарлеп-Інвест» (в паперовому та / або в електронному вигляді за згодою Абонента) у випадках, передбачених Договором та / або цими Умовами, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості, передбачені п.74 Правил.

**Розрахунковий період** – період з першого до останнього числа включно календарного місяця.

**Спам** – електронні, текстові та / або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) Абонента умисно масово надсилаються на адресу його електронної пошти або на Кінцеве обладнання Абонента, крім повідомлень ПрАТ «Фарлеп-Інвест» щодо надання Послуг.

**Тарифи та / або Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих Споживачеві ПрАТ «Фарлеп-Інвест» щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг.

**Трафік** – сукупність інформаційних сигналів (мова, аудіо, факсимільні сигнали, відео, дані в двійковій системі, а також сигнали управління, необхідні під час встановлення або завершення з'єднання), що передаються за допомогою технічних засобів операторів, провайдерів телекомунікацій за визначений інтервал часу телекомунікаційною мережею, лінією або каналом зв'язку.

**Якість послуги** – сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначає її здатність задовольнити потреби Абонента і характеризується встановленими показниками.

Інші терміни та визначення вживаються в цих Умовах відповідно до Закону України «Про телекомунікації» та інших чинних законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів України.

### **3. Порядок укладання договорів**

3.1. Послуги надаються на підставі укладеного Договору та замовлених Споживачем Послуг. Договір укладається за умови відсутності заборгованості споживача перед ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та згоди з цими Умовами на строк з чітко зазначеною датою початку дії Договору та строками дії, або до настання певної події (отримання однією із Сторін письмової заяви про припинення дії Договору та / або про відмову від отримання Послуг, тощо).

3.1.1. Згода з цими Умовами підтверджується наступним чином – після ознайомлення Споживача зі змістом Умов, останній підписує договір та додатки до нього або вчиняє дії, що підтверджують їх схвалення.

3.1.2. Для підключення Споживачу Послуги, останній повинен звернутися до ПрАТ «Фарлеп-Інвест» наступним шляхом:

- через сайт ПрАТ «Фарлеп-Інвест» [www.vega.ua](http://www.vega.ua);

- за коротким номером телефону 177 з телефонних ліній ПрАТ «Фарлеп-Інвест» (цілодобово, дзвінки безкоштовні);
  - за контактним номером, що вказаний на сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» – [www.vega.ua](http://www.vega.ua);
  - до Центрів продажу та обслуговування ПрАТ «Фарлеп-Інвест» ;
  - до відділів продажу ПрАТ «Фарлеп-Інвест» ,
  - через партнера ПрАТ «Фарлеп-Інвест»
- повідомивши при цьому адресу, за якою необхідно надати Послугу та обраний тарифний план.

3.1.3. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги протягом 3-х робочих днів з моменту отримання заяви Споживача та повідомляє Споживача про результати перевірки.

3.1.4. За наявності технічної можливості надання Послуги ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та Споживач узгоджують спосіб (самостійно або силами ПрАТ «Фарлеп-Інвест») та зручний час підключення Послуги та Кінцевого обладнання.

ПрАТ «Фарлеп-Інвест» здійснює підключення Послуги Споживачу після виконання дій, зазначених в п. 3.2., 3.3. цих Умов.

3.1.5. Якщо обраний Споживачем Тарифний план передбачає внесення авансового платежу до моменту підключення Послуги, то Споживач зобов'язаний перед підключенням Послуги надати особі, яка здійснюватиме підключення Послуги, документальне підтвердження сплати авансового платежу, якщо умовами обраного тарифного плану не передбачено інше.

Роботи з підключення являють собою проведення абонентської лінії від технічного майданчику ПрАТ «Фарлеп-Інвест» до кінцевого обладнання Абонента.

3.1.6. Після перевірки особи Споживача (останній повинен пред'явити засвідчені копії документів, зазначених в пп. 3.2, 3.3 цих Умов) та закінчення робіт з підключення, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» в присутності Споживача перевіряє працездатність Послуги. Споживач повинен ознайомитися зі змістом цих Умов на сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та погодитися з умовами, вибравши кнопку «Згоден з умовами» в Особистому Кабінеті. Після цього ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та Абонент підписують Договір та/або Наряд на підключення, який є невід'ємною частиною Договору, та складається з акту виконаних робіт та акту приймання-передачі обладнання.

Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту першого успішного використання Послуги. Факт першого успішного використання Послуги вважається днем підключення Послуги та підписання Договору та/або Наряду на підключення.

3.1.7. У випадку, коли Споживач самостійно здійснює фізичне підключення Кінцевого обладнання до телекомунікаційної мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест», активація послуги може бути здійснена самостійно Споживачем в Особистому кабінеті, чи за телефонним дзвінком на номер короткий номер Оператора 170, за відсутності такої можливості, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» здійснює активацію точки підключення Абонента протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту підписання Договору; або з дати підтвердження Споживачем підключення послуги (усного чи письмового); або з дати першого зафіксованого (вхідного чи вихідного) трафіку; або з дати підписання Наряду на підключення. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту активації точки підключення Споживачу.

3.1.8. У разі, якщо Споживач купує будь-яке Кінцеве обладнання у ПрАТ «Фарлеп-Інвест», він повинен оплатити рахунок за це Кінцеве обладнання до моменту підключення Послуг, якщо інше не погоджено сторонами у письмовому вигляді. Якщо Споживач не оплатив зазначений рахунок у встановлений термін, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право списати грошові кошти сплачені Споживачем за Послуги в рахунок погашення вартості Кінцевого обладнання.

3.1.9. Після спливу 14 (чотирнадцяти) денного терміну, з моменту підключення послуги та підписання Наряду, що є одночасно Актом прийому-передачі Кінцевого обладнання, у разі несплати Абонентом відповідного рахунку та відсутності достатніх коштів на рахунку Абонента для застосування ПрАТ «Фарлеп-Інвест» права договірної списання відповідних коштів (п. 3.1.8 Умов), Споживач повинен повернути Кінцеве обладнання ПрАТ «Фарлеп-Інвест» у повній комплектації. У разі неповернення Абонентом неоплаченого кінцевого обладнання ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право вимагати відшкодування вартості такого Кінцевого обладнання, зазначену в Наряді на підключення / Акті прийому-передачі обладнання.

## **3.2. Порядок укладання договорів з фізичними особами**

3.2.1. Фізичні особи для укладення Договору надають такі документи:

- паспорт громадянина України (для громадян України, які досягли 18 років) з обов'язковою відміткою про реєстрацію місця проживання за зазначеною в заяві адресою, або договір оренди (найму) з письмовою згодою власника квартири/приміщення;
- національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетин кордону України, та інші документи, пов'язані з посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);
- у разі потреби, документ, що підтверджує наявність пільг (державний паспорт в такому випадку повинен бути з відміткою про реєстрацію місця проживання за адресою підключення);
- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

3.2.2. Заяви на встановлення квартирному телефону від громадян пільгових категорій беруться на облік і задовольняються відповідно до чинного законодавства. Пільги надаються згідно з чинним законодавством.

3.2.3. Особа, яка укладає Договір від імені Споживача, повинна надати оригінал нотаріально оформленої довіреності на укладання такого виду Договору, оригінал свого паспорта, копію паспорта Споживача.

### **3.3. Порядок укладання договорів з юридичними особами**

3.3.1. Юридичні особи (в тому числі фізичні особи – підприємці, бюджетні організації) для укладання Договору надають такі документи:

- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється телефон та / або лінія зв'язку для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;
- згоду орендодавця на прокладення телекомунікацій та встановлення телефону / підключення Послуг орендареві (у разі потреби);
- виписка з ЄДР;
- відомості про банківські реквізити;
- документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчену копію рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності або довіреність на уповноваженого представника);
- представництво, філія та інші відокремлені підрозділи – відомості з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де необхідно вказати право керівника такого суб'єкта на укладання такого виду договору, та довіреність головного підприємства на право укладання договору;
- бюджетні підприємства, установи, організації додатково до зазначених документів – довідку фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів;
- копію статуту чи витяг з нього (який повинен включати титульну сторінку та наступні розділи: загальні положення, предмет та ціль діяльності, орган управління (його компетенція), припинення діяльності);
- посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо, при укладенні Договору – довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору.

3.3.2. Юридичні особи повинні надати інформацію про номер контактному телефону, e-mail та іншу інформацію для можливості зв'язку. Передбачені документи при укладанні Договору надаються Абонентом в оригіналі для перевірки представником ПрАТ «Фарлеп-Інвест» в їх справжності та відповідні копії. У разі неможливості надати оригінали – належним чином засвідчені копії.

3.3.3. Після підписання уповноваженими представниками один примірник Договору залишається в ПрАТ «Фарлеп-Інвест», другий – передається Абоненту.

#### **4. Права та обов'язки Абонента та ПрАТ «Фарлеп-Інвест»**

##### **4.1. Абонент має право:**

4.1.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються ПрАТ «Фарлеп-Інвест», отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, цих Умов, Тарифів і вимог чинного законодавства України, з урахуванням технічних особливостей кінцевого обладнання Абонента та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам телекомунікаційної мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

4.1.2. На своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.1.3. Отримувати від ПрАТ «Фарлеп-Інвест» інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, чи будь-яку іншу інформацію щодо взаємовідносин ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та Абонента з надання Послуг.

4.1.4. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати пакети Послуг або обраний Тарифний план, тимчасово припиняти отримання Послуг, змінити категорію АВН номеру телефону, за власним бажанням у випадках і порядку, передбачених укладеним Договором, на підставі письмової заяви, поданої особисто та за наявності технічних можливостей ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

4.1.5. У разі відсутності заборгованості за надані ПрАТ «Фарлеп-Інвест» Послуги отримувати від ПрАТ «Фарлеп-Інвест» невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг у випадках і в порядку, визначених Договором, цими Умовами та відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.1.6. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором та цими Умовами, відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.1.7. На безоплатне отримання від ПрАТ «Фарлеп-Інвест»:

- рахунків за надані телекомунікаційні послуги;

- розшифровки нарахованої до оплати суми за надані послуги (на підставі письмової заяви Абонента, поданої особисто, та з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі) тільки за той розрахунковий період, до якого Абонент має претензії, із зазначенням номера абонента, якого викликав Абонент, виду послуги, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

4.1.8. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів ПрАТ «Фарлеп-Інвест», на офіційному веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» ([www.vega.ua](http://www.vega.ua)), а також з документами, що підтверджують повноваження представника ПрАТ «Фарлеп-Інвест», який підписує Договір.

4.1.9. Отримувати доступ до контент-послуг, що надаються відповідно до чинного законодавства.

4.1.10. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Абонента, поданою особисто (для фізичних осіб), відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та телефонних довідників.

4.1.11. Не сплачувати абонентну плату за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг у разі порушення ПрАТ «Фарлеп-Інвест» граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації заяви / звернення Абонента за визначеними ПрАТ «Фарлеп-Інвест» телефонами відповідних служб ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

4.1.12. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок не виконання чи неналежного виконання ПрАТ «Фарлеп-Інвест» обов'язків, передбачених Договором або чинним законодавством.

4.1.13. На переоформлення Договору (для фіксованого зв'язку для фізичних осіб):

4.1.13.1 За письмовою заявою Абонента договору на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири;

4.1.13.2 За письмовою заявою члена сім'ї або співвласника чи власника або можливого спадкоємця квартири у разі смерті Абонента.

4.1.14. На оскарження неправомірних дій ПрАТ «Фарлеп-Інвест» згідно із законодавством;

4.1.15. Самостійно змінювати параметри та тарифні плани Послуг, отримувати інформацію щодо обсягів наданих послуг, статистику з'єднань через Систему самообслуговування (Особистий кабінет на сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» [www.vega.ua](http://www.vega.ua)), у випадку якщо це передбачено умовами

надання Послуги, або звернувшись до відділення ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та / або зателефонувавши до ПрАТ «Фарлеп-Інвест» за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру. Новий тарифний план можна обирати за умови закінчення мінімального терміну дії поточного тарифного плану. Система самообслуговування автоматично коригує на веб-сайті перелік доступних Абоненту тарифних планів залежно від параметрів абонентської лінії.

4.1.16. Права Абонента не визначені розділом 4.1. Умов, визначені п. 35 Правил та ст. 32 ЗУ «Про телекомунікації».

#### **4.2. Абонент зобов'язаний:**

4.2.1. Ознайомитись з Договором, цими Умовами, дотримуватися та виконувати їх вимоги, а також вимоги Закону України «Про телекомунікації», Правил, нормативних документів у сфері телекомунікацій та інших законодавчих актів.

4.2.2. При укладанні чи переоформленні Договору про надання Послуг надати документи, визначені у пп. 3.2., 3.3 цих Умов.

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

4.2.4. Повідомити (подавши особисто письмову заяву (для фізичних осіб) або надіславши листа поштою (для юридичних осіб)) протягом 7 (семи) днів ПрАТ «Фарлеп-Інвест» про свою незгоду з внесеними змінами та / або доповненнями до цих Умов з дати їх опублікування. Така незгода є відмовою Абонента в односторонньому порядку від продовження отримання Послуг за ініціативи Абонента і Абонент зобов'язаний розірвати договір до дати (не включно) набрання чинності відповідними змінами та доповненнями. Якщо Абонент не розірвав договір та продовжив користуватись Послугами, відповідно Абонент своїми діями виявив згоду із змінами та / або доповненнями до цих Умов.

4.2.5. Письмово повідомляти ПрАТ «Фарлеп-Інвест» протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту виникнення будь-яких змін своїх обов'язкових реквізитів (за договором) з наданням нових даних, повідомляти про втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з отриманням Послуг.

4.2.6. У разі використання лічильників обліку тривалості Послуг, на які є документ про підтвердження відповідності, самостійно та періодично проводити метрологічну перевірку лічильників як засобів вимірювальної техніки в порядку, визначеному чинним законодавством.

4.2.7. Своєчасно інформувати та надавати ПрАТ «Фарлеп-Інвест» документи, що свідчать про появу або припинення права на пільги чи державну підтримку. Пільги надаються відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.2.8. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційної мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест», підтримці цілісності та взаємодії телекомунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Послуг іншим Споживачам.

4.2.9. Використовувати Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій. Не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Якщо Абонент передав своє Кінцеве обладнання без згоди ПрАТ «Фарлеп-Інвест» в користування третім особам, відповідальним за оплату Послуг залишається Абонент.

4.2.10. Не виконувати будь-яких дій (програмування, модернізацію, підключення до мережі будь-якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування телекомунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для ПрАТ «Фарлеп-Інвест», так і для інших Споживачів.

4.2.11. Не використовувати технічних можливостей телекомунікаційної мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест» з метою доступу до Послуг для направлення на телекомунікаційну мережу ПрАТ «Фарлеп-Інвест» трафіку з інших телекомунікаційних мереж, у тому числі мереж передавання даних.

4.2.12. Не використовувати будь-яких пристроїв для маршрутизації вхідних та / або вихідних викликів, у тому числі для надання Послуг третім особам.

4.2.13. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит ПрАТ «Фарлеп-Інвест» про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

4.2.14. Не здійснювати зловмисних викликів, не замовляти, не пропонувати розсилання, не розсилати та не розповсюджувати спам.

4.2.15. Зберігати документи, пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.

4.2.16. У разі припинення надання Послуг або виникнення перерв у наданні принаймні однієї Послуги відразу повідомити про це ПрАТ «Фарлеп-Інвест» за номерами, наведеними у відповідних Додатках / Угодах до Договору та / або на рахунках за телекомунікаційні послуги, та / або на сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

4.2.17. Не передавати своїх прав та зобов'язань за Договором третім особам без письмової згоди на це ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

4.2.18. Не використовувати Послуги в цілях, заборонених чинним законодавством України.

4.2.19. Забезпечувати доступ технічним працівникам ПрАТ «Фарлеп-Інвест» до встановленого Кінцевого та / або додаткового обладнання для здійснення його профілактичного обслуговування, ремонту, а також заміни в разі виходу з ладу за умови пред'явлення посвідчення (з фотокарткою) працівника відповідної служби.

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

4.2.21. Нести відповідальність за організацію та обслуговування кабельних споруд у межах власної мережі (для юридичних осіб) та лінійно-кабельних споруд, побудованих за рахунок Абонента, але не переданими на його баланс або технічне обслуговування (для фізичних та юридичних осіб). Утримувати абонентську проводку та Кінцеве обладнання в межах будинку та / або приміщення у справному стані.

4.2.22. Абонент зобов'язаний протягом 7 (семи) календарних днів після припинення користування Послугами, для надання яких використовувалось передане в користування Кінцеве обладнання, та / або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором / Додатковою угодою / Додатком / Угодою), повернути його ПрАТ «Фарлеп-Інвест» або сплатити його вартість, вказану у відповідному наряді або акті приймання-передавання обладнання.

4.2.23. Забезпечити нерозголошення наданих йому паролів і логінів доступу до Особистого кабінету, до послуги та обладнання.

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

4.2.25. Не підключати до телефону, який працює за спареною схемою, кінцеве обладнання інших типів (факс, модем тощо) без письмової згоди іншого абонента телефону, підключеного за спареною схемою, крім випадків застосування обладнання без створення незручностей у користуванні телефоном такому абонентові.

4.2.26. За вимогою ПрАТ «Фарлеп-Інвест» підтвердити належність номера телефону особі, з якою укладено Договір, шляхом подання Абонентом визначеного в Умовах Пакета послуг документів для укладання відповідного Договору.

4.2.27. У разі припинення дії Договору припинити використання виділеної ПрАТ «Фарлеп-Інвест» IP-адреси (за умови її отримання).

4.2.28. Придбати за свій рахунок ліцензоване програмне забезпечення та сертифіковане кінцеве обладнання, необхідне для отримання Послуг, або взяти таке кінцеве обладнання в тимчасове платне користування в ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

4.2.29. У разі тимчасового платного користування обладнанням ПрАТ «Фарлеп-Інвест», якщо інше не визначено відповідними додатковими угодами про надання обладнання у тимчасове платне користування:

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



- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії угоди, додатка та / або Договору ПрАТ «Фарлеп-Інвест» за актом приймання-передавання обладнання або компенсувати його вартість з урахуванням ПДВ.

4.2.30. Контролювати та відповідати за роботу кінцевого обладнання, оскільки воно має технічну можливість без відома Абонента самостійно встановлювати з'єднання і у такому випадку Абонент оплачує ці отримані Послуги.

4.2.31. Перед укладанням договору Споживач повинен ознайомитися з повною інформацією про зміст, вартість, перелік та порядок надання Послуг тощо, у будь-який із доступних йому способів, зокрема у центрах обслуговування абонентів, на офіційному веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» в мережі Інтернет тощо.

4.2.32. Надавати ПрАТ «Фарлеп-Інвест» безумовну згоду на обробку його персональних даних відповідно до статутної мети діяльності ПрАТ «Фарлеп-Інвест» - задоволення потреб споживачів в телекомунікаційних послугах відповідно до вимог цих Умов (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги) .

4.2.33. Обов'язки Абонента не визначені в пункті 4.2. Умов, визначені п. 36 Правил та ст. 33 Закону України «Про телекомунікації».

### **4.3. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право:**

4.3.1. Самостійно визначати перелік Послуг.

4.3.2. Самостійно встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати тарифи на Послуги, Тарифні плани, що ним надаються, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою. Змінювати тарифи, тарифні плани на Послуги, що самостійно встановлюються ПрАТ «Фарлеп-Інвест», у порядку, визначеному Договором та цими Умовами.

4.3.3. Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні телекомунікаційної мережі у визначені чинним законодавством терміни.

4.3.4. Змінювати безоплатно та без згоди Абонента Абонентські номери з технічних причин, у зв'язку з введенням в експлуатацію нових АТС та / або реконструкцією, модернізацією місцевих телефонних мереж та перенесенням кінцевих лінійно-кабельних споруд у зону дії іншої АТС, із зміною структури номерного ресурсу та простору нумерації відповідно до рішення Адміністрації Держспецзв'язку, з попереднім повідомленням Абонента не менше ніж за місяць до зміни, а у разі масової заміни (понад 10 тис. номерів) – з додатковим повідомленням Абонентів через засоби масової інформації.

4.3.5. Застосовувати та / або змінювати залежно від технічних можливостей власної телекомунікаційної мережі та засобів зв'язку такі види абонентної плати, як плата без почасового та з почасовим обліком телефонних розмов, попередньо повідомивши про це Абонента.

4.3.6. Припинити надання Послуг згідно з пунктом 6 «Порядок скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання та відновлення роботи Послуг» цих Умов.

4.3.7. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадках:

- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест» в зазначених Споживачем місцях;

- простроченої заборгованості Абонента перед ПрАТ «Фарлеп-Інвест» за надані Послуги згідно з раніше укладеним Договором;

- відсутності сертифіката відповідності Кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим Правилами та цими Умовами;

- ненадання необхідних для укладення Договору документів, передбачених пп. 3.2, 3.3. цих Умов та іншими актами чинного законодавства.

4.3.8. У разі виявлення нетипового навантаження на телекомунікаційну мережу Оператора, спричиненого Абонентом або вірусними програмами та різкого зростання трафіку Абонента (1 ТБ для абонентів - фізичних осіб та об'єм трафіку, що визначений умовами відповідного тарифного плану, для абонентів - юридичних осіб), Оператор має право обмежити обсяг послуг, які він надає

Абоненту до з'ясування обставин, що викликали нетипове навантаження на телекомунікаційну мережу або появу нетипового трафіку та призупинити надання телекомунікаційної послуги.

4.3.9. У разі несвоечасної оплати Абонентом наданих Послуг у строк, визначений у пункті 5 цих Умов, вживати до нього такі заходи:

- нараховувати пеню за прострочення оплати Послуг з 21 числа місяця, що настає за періодом надання послуг, якщо інше не передбачено Договором;
- встановити граничний обсяг Послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або заборгованості з їх оплати;
- скоротити перелік Послуг або припинити їх надання, попередивши про це Абонента в порядку, визначеними Умовами та Договором;
- змінити порядок оплати Послуг, у тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати в порядку, визначеними Умовами та Договором.

4.3.10. Встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха до ліквідації їх наслідків.

4.3.11. Достроково розірвати Договір у разі не виконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами. Припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати боргу та пені (відповідно до чинного законодавства України).

4.3.12. Встановлювати додаткове обладнання за адресою організації Послуги для Абонента, яке залишається власністю ПрАТ «Фарлеп-Інвест». Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними актами та / або Додатковими угодами.

4.3.13. Перевіряти наявність сертифіката відповідності Кінцевого обладнання, що є власністю абонента призначеного для забезпечення доступу до Послуг, вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

4.3.14. За замовленням Абонента надати у тимчасове платне користування кінцеве обладнання (за наявності цього обладнання). Обладнання передається Абоненту з підписанням акту передавання-приймання, де вказується його повна специфікація, комплектація, перелік обладнання, балансова вартість та технічний стан, або шляхом укладання окремого договору або додаткової угоди щодо надання обладнання у тимчасове платне користування (на умовах оренди).

4.3.15. У разі неможливості забезпечити Послуги із замовленими параметрами надати Послуги з максимально можливими параметрами з використанням відповідного тарифного плану.

4.3.16. Розсилати електронні інформаційні повідомлення про встановлення, зміну, доповнення щодо тарифів, тарифних планів, акційних пропозицій та іншу інформацію щодо надання послуг.

4.3.17. Передавати інформацію, надану Абонентом при укладенні Договору, та інформацію про заборгованість Абонента третім особам з метою стягнення заборгованості такого Абонента.

4.3.18. Права ПрАТ «Фарлеп-Інвест», не зазначені в п. 4.3. цих Умов, визначені п. 38 Правил та ст. 38 Закону України «Про телекомунікації».

#### **4.4. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» зобов'язаний:**

4.4.1. Надавати Абоненту Послуги відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій та згідно з цими Умовами, Договором та Тарифами / Тарифними планами.

4.4.2. Забезпечувати за замовленням Абонента з'єднання з будь-яким Абонентом телекомунікаційної мережі загального користування.

4.4.3. Виділити Абоненту відповідні параметри авторизації (логін, пароль тощо) та мережеві реквізити, за якими ідентифікуються, активізуються Послуги та ведеться облік обсягу наданих йому Послуг.

4.4.4. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій та Договору. Значення показників якості, які

підлягають обов'язковому оприлюдненню за рішенням НКРЗІ, наведено на веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» за адресою: [www.vega.ua](http://www.vega.ua).

4.4.5. Надавати безоплатний доступ до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику: пожежної охорони (101), поліції (102), швидкої допомоги (103), аварійної служби газу (104), служби екстреної допомоги населенню (112).

4.4.6. Надавати Абоненту інформацію про Тарифи, ці Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому чинним законодавством. Інформувати Абонента про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами інформацію.

4.4.7. Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбаченому нормами чинного законодавства України, Договором та цими Умовами.

4.4.8. Припиняти надання Послуг на підставі особисто поданої письмової заяви Абонента.

4.4.9. Встановлювати або змінювати перелік Послуг за письмовою заявою Абонента згідно з технічними можливостями ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

4.4.10. Інформувати Абонента через засоби масової інформації та/або через довідково-інформаційні, сервісні служби, на офіційному веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» ([www.vega.ua](http://www.vega.ua)), у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів ПрАТ «Фарлеп-Інвест» в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству, про:

4.4.10.1. виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх

виконання), що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України;

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

4.4.11. Оприлюднювати інформацію щодо впровадження нових Послуг, тарифів на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження в один з таких способів: через засоби масової інформації та / або, у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів ПрАТ «Фарлеп-Інвест», на офіційному веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» ([www.vega.ua](http://www.vega.ua)), через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.

4.4.12. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів, у засобах масової інформації та / або на офіційному веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест», змінені Тарифи, Тарифні плани, Умови, що є офіційним повідомленням Абонента про такі зміни та / або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству України. При зміні Граничних тарифів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги, які затверджує Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» застосовує ці тарифи з дня їх запровадження.

4.4.13. У разі неотримання ПрАТ «Фарлеп-Інвест» протягом 7 (семи) календарних днів з дати повідомлення Абонента в порядку, визначеному у п. п. 4.4.11, 4.4.12 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами, новою вартістю Послуг (крім Послуг, тарифи на які регулюються державою), нові Тарифи, Тарифні плани на Послуги, які надаються Абоненту вважаються погодженими з Абонентом та починають діяти з дати, що вказується в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів.

4.4.14. У разі отримання ПрАТ «Фарлеп-Інвест» в строк, зазначений в п. 4.4.13 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право припинити надання Послуг, з дати, що зазначається в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів на Послуги.

4.4.15. Приймати та вести облік заяв Абонента щодо надання Послуг та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості) у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

4.4.16. Приймати та вести облік заявок / звернень споживачів про пошкодження телекомунікаційної мережі за визначеними номерами телефонів та усувати ці пошкодження протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ споживача до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги.

4.4.17. Забезпечувати збереження відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передавання інформації тощо (крім інформації, внесеної за згодою Абонента до баз даних інформаційно-довідкової служби, друкованих телефонних довідників, електронних версій телефонних довідників, у т.ч. розміщених у мережі Інтернет).

4.4.18. Забезпечити доступ до власної інформаційно-довідкової служби.

4.4.19. Надавати Абоненту необхідні консультації з питань правильного користування замовленими Послугами.

4.4.20. Направляти за викликом Абонента працівників ПрАТ «Фарлеп-Інвест» для підключення та / або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг. Працівники ПрАТ «Фарлеп-Інвест», які прибули до Абонента, зобов'язані пред'явити посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та наряд на виконання робіт.

4.4.21. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність та зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.

4.4.22. Інформувати Абонента про зміни в кодах напрямків.

4.4.23. На запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання послуг ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

4.4.24. У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це Абонента у порядку та в терміни, передбачені Законом України «Про телекомунікації», іншими актами чинного законодавства України.

4.4.25. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

4.4.26. Забезпечувати правильність застосування Тарифів / Тарифних планів та своєчасного інформування Абонента про зміну Тарифів / Тарифних планів, які ПрАТ «Фарлеп-Інвест» встановлює самостійно.

4.4.27. За замовленням Абонента надавати одну постійну IP-адресу зі свого провайдерського блока на платній основі та інші додаткові послуги Інтернет, у випадку якщо це передбачено умовами надання послуги.

4.4.28. Не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

4.4.29. Повідомляти Абонента про заборгованість за надані Послуги із застосуванням автоматичних засобів.

4.4.30. Проводити перевірку відповідності кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, пломбувати діодні пристрої (розетки).

4.4.31. Відключати в порядку, встановленому законодавством, кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після вручення попередження Абонент протягом місяця не забезпечив його заміни; на підставі рішення суду, якщо це

обладнання використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці; в інших випадках, встановлених законом, Правилами та Умовами.

4.4.32. Обов'язки Оператора не визначені п. 4.4. цих Умов, визначені п. 39 Правил та ст. 39 Закону України «Про телекомунікації».

## **5. Порядок розрахунків за надані послуги**

5.1. Розрахунки з Абонентом ведуться з використанням одного або декількох особових рахунків (згідно умов Договору). Оплата Послуг проводиться у національній валюті України в готівковій чи безготівковій формі.

5.2. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» виставляє єдиний рахунок на оплату Послуг, наданих за Договором, в якому, в тому числі, вказується плата за тимчасове платне користування абонентським обладнанням, наданим в тимчасове платне користування (у разі замовлення Абонентом). Умови внесення Абонентом абонентної плати за телекомунікаційні послуги визначаються умовами обраного тарифного плану. Інформація щодо умов діючих тарифних планів розміщена у відповідному розділі на офіційному веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» за посиланням [https://vega.ua/ukr/page/scheme\\_services\\_and\\_payments](https://vega.ua/ukr/page/scheme_services_and_payments). У разі розміщення на одному особовому рахунку послуг Телефонії та Інтернет, умови розрахунків, які встановлені для тарифного плану послуги Телефонії, розповсюджуються на всі послуги на особовому рахунку.

5.3. У разі надання Послуг на умовах попередньої (авансової) оплати, Абонент при підключенні сплачує аванс у розмірі не менш одного місячного платежу згідно з обраним тарифним планом на підставі рахунку, виставленого Оператором. Абонент сплачує вартість телекомунікаційних послуг до 28 числа місяця, що передує звітному. Інформацію щодо розміру оплати, Абонент може отримати на підставі рахунку Оператора або іншого альтернативного способу отримання відповідної інформації (особистий кабінет, SMS - повідомлення, звернення до Оператора по засобам телефонного зв'язку, тощо), до сплати підлягає сума з урахуванням рекомендованого авансу на наступний календарний місяць. Після проведення розрахунків по закінченню розрахункового періоду, залишок авансу переноситься на наступний розрахунковий період. Послуга телефонії з попередньою (авансовою) формою оплати, надається за умови наявності авансових коштів на особовому рахунку і може бути заблокованою за від'ємним балансом будь-яким числом місяця.

5.4. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах наступної (кредитної) форми оплати рахунок за телекомунікаційні послуги оплачується Абонентом не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом якщо інше не передбачено Договором.

5.5. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах кредитно-авансової форми оплати – при підключенні Абонент сплачує аванс у розмірі не менш одного місячного платежу згідно з обраним тарифним планом на підставі рахунку, виставленого Оператором. За наявності на особовому рахунку Абонента авансових коштів на початок розрахункового періоду, необхідних для погашення абонентської плати у поточному місяці, послуга надається за заявленими параметрами, відповідно до обраного тарифного плану. У разі відсутності необхідної суми, з 02 числа розрахункового періоду, та протягом 6 місяців, послуга надається в кредит з можливістю обмеження швидкості до 128 Кбіт/с, до внесення платежу в сумі, достатньої для погашення поточних нарахувань.

5.6. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає Абоненту рахунок на оплату Послуг (в електронному вигляді на електронну адресу Абонента, шляхом розміщення в Особистому кабінеті) або в інший спосіб, погоджений сторонами в Договорі. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» здійснює реєстрацію податкової накладної з дотриманням норм Податкового кодексу України, які діють на дату виникнення податкового зобов'язання. Абонент – платник ПДВ отримує зареєстровану податкову накладну шляхом надсилання запиту до Єдиного реєстру податкових накладних (надалі - «ЄРПН»). У випадку порушення ПрАТ «Фарлеп-Інвест» Порядку заповнення податкової накладної, Абонент має право повідомити ПрАТ «Фарлеп-Інвест» про суть порушення, а ПрАТ «Фарлеп-Інвест» зобов'язаний виписати розрахунок коригування до податкової накладної відповідно до п.192.1 Податкового кодексу України.

У разі, якщо Сторонами погоджено коригування обсягів або вартості наданих послуг, на підставі підписаного Сторонами Акту про коригування ПрАТ «Фарлеп-Інвест» виписує розрахунок коригування до податкової накладної та:

- 1) реєструє його в ЄРПН, якщо коригування призвело до збільшення суми податкових зобов'язань;

- 2) надсилає його Абоненту, якщо коригування призвело до зменшення податкових зобов'язань. У цьому випадку Абонент

зобов'язаний зареєструвати розрахунок коригування в ЄРПН.

Акт про коригування визнається Сторонами на дату реєстрації розрахунку коригування в ЄРПН відповідною стороною і з такої дати є підставою для коригування розрахунків за договором.

Цей пункт застосовується виключно до абонентів – юридичних осіб, які є платниками ПДВ.

5.7. У разі неотримання рахунка до десятого числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, або здійснення розрахунків без рахунка Абонент може звернутися до ПрАТ «Фарлеп-Інвест» для отримання інформації про належну до сплати суму та в разі потреби отримати рахунок, або самостійно (тільки для фізичних осіб) сформувавши рахунок за телекомунікаційні послуги у відповідному розділі на офіційному веб-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» ([www.vega.ua](http://www.vega.ua)) Неотримання рахунка не звільняє Абонента від зобов'язань щодо оплати Послуг.

5.8. У разі перевищення ціни Договору (для бюджетних організацій) - Абонент сплачує всю суму фактично отриманих Послуг. Оплату Послуг Абонент здійснює на підставі виставлених рахунків (рахунків-актів), актів виконаних робіт (наданих послуг).

5.9. У разі, коли процес надання та отримання Послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість Послуги визначається за тарифом, що діяв на початку надання Послуги, крім абонентної плати, яка нараховується за новою вартістю з дати початку дії нових тарифів.

5.10. Отримана від Абонента сума платежу зараховується ПрАТ «Фарлеп-Інвест» у такій послідовності (якщо інше не встановлено Договором):

5.10.1. Для Абонентів - бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів:

- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
- штраф (за наявності);

5.10.2. Для інших Абонентів – юридичних осіб, суб'єктів підприємницької діяльності:

- штраф (за наявності);
- пеня попередніх періодів (за наявності);
- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
- аванс на наступний період.

5.11. Абонент при оплаті наданих ПрАТ «Фарлеп-Інвест» Послуг обов'язково вказує у реквізиті «Призначення платежу» розрахункового документа номер Договору та особовий рахунок.

5.12. У разі закінчення строку дії Договору чи його дострокового розірвання плата за Послуги розраховується з урахуванням фактичного періоду надання Послуг. Фактичне отримання Абонентом тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. У разі отримання Послуг після закінчення дії Договору їх вартість визначається за тарифами, що діяли у період фактичного споживання Послуг.

5.13. Абонент оплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначених чинним законодавством України.

5.14. Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників автоматизованої системи розрахунків за Послуги, що належать ПрАТ «Фарлеп-Інвест», та Тарифу / Тарифного плану на кожну окрему Послугу.

5.15. Послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку надаються відповідно до встановлених тарифів.

5.16. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» здійснює остаточний розрахунок з Абонентом протягом місяця з моменту отримання особисто поданої його письмової заяви щодо відмови від послуг.

5.17. Плату за підключення до телекомунікаційної мережі може бути включено до щомісячного рахунку за надані телекомунікаційні послуги, якщо інше не передбачено умовами та особливостями надання послуги, що надається за Договором.

5.18. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» проводить розрахунки за Послуги за Договором з дати початку їх надання та/або з дати початку дії активного тарифного плану, обраного Абонентом при замовленні Послуг.

5.19. Плата за установлення телефону та іншого кінцевого обладнання вноситься Абонентом одночасно з укладанням Договору або виставляється у першому рахунку за надані телекомунікаційні послуги, якщо інше не передбачено умовами Договору та / або Додатком (ми) / Угодою (ми) до Договору, та / або Додатковою (-ими) угодами до Договору

5.20. Рахунок, наданий ПрАТ «Фарлеп-Інвест», є одночасно актом передавання-приймання наданих послуг (для юридичних осіб).

5.21. Час неотримання Послуг Абонентом у зв'язку з виходом з ладу обладнання або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента або власною телекомунікаційною мережею, взаємоз'єднаною з портом Інтернет телекомунікаційної мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест», не вважається простоем і оплачується Абонентом у повному обсязі.

## **6. Порядок скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання, припинення дії Договору та відновлення Послуг**

### **6.1. Скорочення переліку Послуг**

6.1.1. Скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та / або Абонента згідно з чинним законодавством України, укладеним Договором, цими Умовами.

6.1.2. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право скорочувати перелік Послуг, тимчасово припиняти або припиняти надання Послуг у разі порушення Абонентом цих Умов, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.

6.1.3. У разі наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, Правилах та відповідно до чинного законодавства України, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право скорочувати перелік Послуг, змінити порядок оплати, в тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати. При цьому ПрАТ «Фарлеп-Інвест» надсилає Абоненту попередження, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, про можливість припинення (скорочення переліку) надання Послуг із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 (десяти) днів після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право скоротити перелік Послуг або припинити їх надання до повного погашення заборгованості.

6.1.4. У випадках скорочення переліку Послуг або тимчасового припинення надання Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата сплачується у повному обсязі.

### **6.2. Тимчасове припинення надання Послуг**

6.2.1. За власним бажанням Абонент може ініціювати тимчасове припинення надання Послуг (за наявності технічної можливості), на підставі усної заяви за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру ПрАТ «Фарлеп-Інвест» (тільки для фізичних осіб) та / або письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника. У заяві Абонент вказує строк, що не може перевищувати один рік, та причину тимчасового припинення надання Послуг. Тимчасове припинення надання Послуг оплачується за тарифами, встановленими ПрАТ «Фарлеп-Інвест». На період тимчасового припинення надання послуг за Абонентом зберігається абонентський номер на термін, зазначений у заяві Абонента на тимчасове припинення надання послуг, за умови внесення Абонентом плати за період тимчасового припинення надання Послуг.

6.2.2. У разі втрати або викрадення Кінцевого обладнання Абонент може ініціювати тимчасове припинення надання Послуг за письмовою заявою, вказавши Абонентський номер та свої персональні дані, які представник ПрАТ «Фарлеп-Інвест» вважає за необхідне встановити. Абонент оплачує всі Послуги, що були отримані з використанням його телефонного номера / Кінцевого обладнання.

6.2.3. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право тимчасово припинити надання Послуг в порядку, передбаченому чинним законодавством України, у разі:

6.2.3.1 наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, відповідно до чинного законодавства України, а також закінчення коштів за передплачені Послуги відповідно до чинного законодавства України та Договору;

6.2.3.2 досягнення граничної суми коштів, визначеної Договором;

6.2.3.3 виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання Послуг.;

6.2.3.4 виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до чинного законодавства;

6.2.3.5 виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та / або використання телекомунікаційних мереж ПрАТ «Фарлеп-Інвест» або технічних засобів телекомунікацій ПрАТ «Фарлеп-Інвест»;

6.2.3.6 здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження Абонентом спаму;

6.2.3.7 порушення Абонентом цих Умов та / або умов укладеного Договору в порядку, передбаченому чинним законодавством України;

6.2.3.8 виявлення, що особа, яка підписала Договір, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору ПрАТ «Фарлеп-Інвест» не було повідомлено;

6.2.3.9 виявлення факту втрати або незаконного позбавлення Абонента Кінцевого обладнання, що ним використовувалося, після отримання письмової заяви Абонента або повідомлення про таке правоохоронними органами;

6.2.3.10 не повідомлення Абонентом про зміну поштової адреси або інших юридичних реквізитів, у тому числі, якщо рахунок(-ки) Абонента повернено ПрАТ «Фарлеп-Інвест» з позначкою, що він за цією адресою відсутній, переїхав, відмовляється від прийому поштових відправлень тощо;

6.2.3.11 використання мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест» для дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян та підприємств або викликають їхні скарги, чи таких, що могли призвести або призводять до зниження якості надання послуг;

6.2.3.12 не переоформлення Абонентом телефонного номера на службовий при виявленні ПрАТ «Фарлеп-Інвест» факту ведення в телефонізованій квартирі господарської діяльності (для фізичних осіб);

6.2.3.13 не підтвердження Абонентом за вимогою ПрАТ «Фарлеп-Інвест» належності номера телефону особі, з якою укладено Договір.

### 6.3. Припинення надання Послуг

6.3.1. Абонент має право відмовитися від отримання як окремих Послуг, так і від всіх Послуг, що надаються за Договором / Додатками / Угодами Додатковими угодами, подавши особисто письмову заяву до ПрАТ «Фарлеп-Інвест» щодо внесення відповідних змін у Договір.

6.3.2. Припинення надання Послуг може здійснюватися за ініціативою ПрАТ «Фарлеп-Інвест» у разі:

6.3.2.1. Непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

6.3.2.2. Зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Абонентом наступних вимог:

6.3.2.2.1 умов Договору, Правил, цих Умов;

6.3.2.2.2 використання кінцевого обладнання, що не має документ про підтвердження відповідності;

6.3.2.2.3 використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

6.3.2.2.4 здійснення дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим споживачам;

6.3.2.2.5 використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;



6.3.2.2.6 фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, здійснення підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання;

6.3.2.2.7 здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження спаму.

6.3.3. Припинення діяльності ПрАТ «Фарлеп-Інвест» з надання послуг з попередженням НКРЗІ і споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення.

6.3.4. Після припинення дії договору оплачена Абонентом авансом, але не використана частина коштів перераховується за письмовою заявою Абонента на його рахунок у банку протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати письмової заяви, після остаточного розрахунку за Договором. У письмовому повідомленні Абонент може визначити інший законний спосіб повернення невикористаної суми авансу.

6.3.5. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право припинити надання Послуг також і в інших випадках, передбачених Договором, цими Умовами та / або чинним законодавством України.

#### 6.4. Відновлення Послуг

6.4.1. Надання Послуг може бути відновлено за умови усунення наведених у цих Умовах та Договорі обставин, що призвели до скорочення переліку послуг, тимчасового припинення або припинення надання Послуг.

6.4.2. Відновлення надання Послуг, які тимчасово припинялися за заявою Абонента, проводиться (за наявності технічної можливості) на підставі усної заяви за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру ПрАТ «Фарлеп-Інвест» (тільки для фізичних осіб) та / або письмової заяви поданої Абонентом особисто, або його уповноваженою особою та за умови наявності коштів у достатньому обсязі на Особовому рахунку Абонента.

6.4.3. Для прискорення відновлення надання послуг, відключених за заборгованість, абонент (фізична особа) може особисто повідомити про проведену оплату за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру ПрАТ «Фарлеп-Інвест», зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

#### 6.5. Порядок припинення дії Договору про надання Послуг

6.5.1. Ініціатива припинення дії Договору може надходити, як від ПрАТ «Фарлеп-Інвест», так і від Абонента, за наявності підстав, наведених у цих Умовах, та відповідно до чинного законодавства України.

6.5.2. Кожна з Сторін може достроково припинити дію Договору або будь-якого з його додатків, письмово (рекомендованим листом з повідомленням або підписанням відповідного Додатку в офісі Оператора), попередивши про це іншу Сторону за 30 днів. У випадку, коли роботи по наданню Послуг вже ведуться і були витрачені кошти для того, щоб належним чином надати Абоненту Послуги, Абонент відшкодовує Оператору усі понесені останнім витрати.

6.5.3. У разі несплати заборгованості за Послуги у строк, зазначений у попередженні про можливість розірвання Договору, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право розірвати Договір в односторонньому порядку, письмово повідомивши про це Абонента в порядку, визначеному чинним законодавством України.

6.5.4. У разі коли після вжитих ПрАТ «Фарлеп-Інвест» заходів, передбачених цими Умовами, протягом місяця після зазначеного у попередженні строку оплати, підтвердження про погашення заборгованості за надані Послуги не надійшло, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право припинити дію Договору (в тому числі його достроково розірвати), письмово повідомивши про це абонента. При цьому забезпечити протягом одного місяця з дня розірвання Договору технічну можливість відновлення роботи телефону Абонента.

6.5.5. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг та штрафні санкції підлягають оплаті Абонентом у повному обсязі.

6.5.6. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсною або закінчення терміну дії ліцензії ПрАТ «Фарлеп-Інвест» на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

6.5.7. У випадку розірвання Договору з ініціативи Абонента Оператор має право нарахувати плату за припинення надання Послуг (деінсталяцію) у розмірі 500 (п'ятсот) грн.

## **7. Відповідальність Абонента та ПрАТ «Фарлеп-Інвест»**

7.1. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» та Абонент несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору та цих Умов згідно з чинним законодавством України.

7.2. Сплата штрафних санкцій не звільняє Абонента та ПрАТ «Фарлеп-Інвест» від обов'язку виконати взяті на себе зобов'язання в натурі.

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

7.4. Абонент зобов'язується змінювати паролі доступу до послуг наданих ПрАТ «Фарлеп-Інвест», кожні 2 місяці та дотримуватись таких вимог до складності пароля:

- пароль має складатися не менше ніж з 8-ми символів;
- пароль має включати символи, набрані в різних регістрах;
- крім латинських букв, включати також цифри, розділові знаки та/або спеціальні символи (якщо це підтримує інтерфейс доступу);
- пароль не може бути вживаним словом із словника, сленгу, діалекту, жаргону;
- пароль немає містити персональної інформації (ім'я, адреса, дата народження, телефон тощо).

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

### **7.6. Відповідальність Абонента**

7.6.1. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань за Договором Абонент сплачує ПрАТ «Фарлеп-Інвест» штрафні санкції, передбачені Договором та чинним законодавством України.

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

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

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

7.6.5. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати ПрАТ «Фарлеп-Інвест», пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому чинним законодавством України.

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

7.6.7. Абонент несе відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

7.6.8. За порушення Абонентом діючого порядку маршрутизації трафіка та / чи використання мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест» для завершення міжнародних та міжміських викликів під виглядом місцевих (Re-file), надання Послуг зворотного дзвінка (Call-back) та комутованого доступу до мережі Інтернет (Dial-up), Послуг IP-телефонії (VoIP), Абонент сплачує на користь ПрАТ «Фарлеп-Інвест» штраф у розмірі 10 000 (десяти тисяч) грн. за кожний такий виявлений факт. У разі повторного порушення Абонентом визначеного даним пунктом, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право достроково припинити дію Договору та припинити надання Послуг з дати повторного виявлення такого порушення. Припинення Договору / Угоди не звільняє Абонента від сплати штрафних санкцій за порушення, визначене даним пунктом.

#### 7.7. Відповідальність ПрАТ «Фарлеп-Інвест»

7.7.1. Питання щодо відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання ПрАТ «Фарлеп-Інвест» своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством України та Договором, вирішуються в судовому порядку.

#### 7.7.2. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» не несе відповідальності:

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

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

7.7.4. Сплата штрафних санкцій ПрАТ «Фарлеп-Інвест», визначених Законом України «Про телекомунікації», здійснюється шляхом заліку вартості телекомунікаційних послуг:

7.7.4.1. для юридичних осіб у сумі розрахованого штрафу;

7.7.4.2. для фізичних осіб у сумі розрахованого штрафу, зменшеного на суму податку на доходи фізичних осіб (ПДФО). ПДФО обчислюється за діючою ставкою від суми нарахованого штрафу, утримується за рахунок Абонента та перераховується до відповідного бюджету.

7.7.5. ПрАТ «Фарлеп-Інвест» докладає всіх зусиль для забезпечення якісного функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютної гарантії безперебійності і безпомилковості його роботи.

7.7.6. Показники якості послуг Оператора – відповідають параметрам якості доступу до мережі передачі даних загального користування, параметрам якості послуг із доступу до Інтернету, параметрам якості обслуговування споживачів, передбачених наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 28.12.2012 № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів».

7.7.7. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для Послуги ШСД до мережі Інтернет становить 64 Кбіт/с. Вимірювання швидкостей здійснюється відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

### **8. Оренда або користування абонентським/кінцевим обладнанням**

8.1. На час дії Договору між Оператором та Абонентом, для отримання телекомунікаційних послуг (в залежності від технології надання послуг), Абонент може отримати Кінцеве обладнання на

умовах оренди або користування у Оператора. Право власності на вказане Кінцеве обладнання належить Оператору.

8.2. Передача Абоненту Кінцевого обладнання та його повернення Оператору, оформлюється відповідними Актами прийому-передачі. Акти прийому-передачі є невід'ємною частиною договору на надання телекомунікаційних послуг.

8.3. Характеристики Кінцевого обладнання (найменування та виробник, модель, стан, вартість), а також розмір орендної плати зазначається в Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання Абоненту.

8.4. Орендна плата:

8.4.1. За користування Кінцевим обладнанням Абонент сплачує Оператору орендну плату згідно діючих тарифів Оператора.

8.4.2. Орендна плата є фіксованим платежем і сплачується Абонентом попередньо за кожний обліковий період незалежно від факту отримання Послуги.

8.4.3. Оплата за користування Кінцевим обладнанням здійснюється і нараховується аналогічно абонентській платі за замовлені телекомунікаційні послуги відповідно до умов Договору.

8.5. Абонент зобов'язується:

- використовувати Кінцеве обладнання у відповідності до мети користування та правил експлуатації;
- утримувати Кінцеве обладнання у повній справності;
- не передавати Кінцеве обладнання третім особам;
- повернути Кінцеве обладнання Оператору у порядку, визначеному цим Договором;
- здійснювати всі заходи для запобігання знищенню, нанесенню шкоди, втрати товарного вигляду переданого йому Кінцевого обладнання, так само як і від протизаконних дій третіх осіб;
- забезпечити доступ до Кінцевого обладнання уповноваженого представника Оператора.

8.6. Оператор зобов'язаний:

- ознайомити Абонента з правилами технічної експлуатації Кінцевого обладнання під час передачі Кінцевого обладнання;
- надавати інформаційне та консультаційне сприяння Абоненту щодо порядку правильної експлуатації Кінцевого обладнання.

8.7. Порядок повернення Кінцевого обладнання Оператору:

8.7.1. Абонент зобов'язаний повернути Оператору Кінцеве обладнання одночасно з припиненням користування телекомунікаційною послугою. Кінцеве обладнання повертається в справному стані, з упаковкою та технічною документацією згідно з переліком, зазначеним при прийомі Обладнання.

8.7.2. Прийом-передача Кінцевого обладнання здійснюється по Акті прийому-передачі Кінцевого обладнання в приміщенні Оператора. Витрати, пов'язані з поверненням та доставкою Обладнання, несе Абонент.

8.8. У випадку втрати, знищення чи пошкодження Кінцевого обладнання з вини Абонента, яке має наслідком непридатність до використання в подальшому, у відповідності з його цільовим призначенням, Абонент виплачує Оператору компенсацію у розмірі вартості Кінцевого обладнання, яка зазначена в Акті прийому-передачі Обладнання.

8.9. Обладнання типу: модем, роутер, абонентський термінал ONU, медіаконвертер може передаватись Оператором Абоненту – користувачу Послуги з доступу до Інтернету (фізичній особі). В такому випадку Абонент здійснює оплату вартості такого обладнання із розстроченням платежу на підставі виставленого Оператором рахунку.

8.9.1. Абонент надає згоду на зміну умов надання Послуг, передбачену п. 8.9 Умов, якщо він на дату вступу в силу нових умов надання Послуг продовжує користуватися Послугами Оператора та не вчинив дій, передбачених п.4.2.4 даних Умов.

## **9. Обставини непереборної сили**

9.1. Сторони Договору звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов'язань, якщо це невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили (війни, актів державних органів, пожежі, повені, землетрусу тощо), або інших не залежних від Сторін обставин, яких вони не могли передбачити, уникнути або усунути їх наслідки і які настали після укладення Договору. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються компетентним органом.

9.2. Не пізніше 3 (трьох) календарних днів від виникнення таких обставин Сторона, яка не в змозі виконати взяті на себе зобов'язання, зобов'язана проінформувати іншу Сторону про початок і закінчення вищезазначених обставин.

9.3. Належним доказом наявності вказаних вище обставин та їх тривалості будуть служити документи та (або) акти, видані відповідним компетентним органом, уповноваженим підтверджувати зазначені в цьому розділі обставини.

9.4. Невиконання окремо кожною зі Сторін обов'язку щодо інформування іншої Сторони про факт виникнення обставин непереборної сили не дає такій Стороні права посилається на ці обставини.

9.5. У випадку дії обставин непереборної сили більше ніж один місяць Сторони з метою пошуку альтернативних варіантів виконання взятих на себе зобов'язань повинні провести відповідні переговори.

## **10. Інші умови**

10.1. Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цими Умовами та чинним законодавством України, вважаються виконаними ПрАТ «Фарлеп-Інвест» належним чином, якщо Абонент був повідомлений письмово або через засоби масової інформації, веб-сайт ПрАТ «Фарлеп-Інвест», за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти або в інший спосіб, визначений ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

10.2. Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Абонентом та ПрАТ «Фарлеп-Інвест», вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди спори вирішуватимуться у порядку, встановленому чинним законодавством України.

10.3. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що ПрАТ «Фарлеп-Інвест» не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест» і знаходяться поза контролем ПрАТ «Фарлеп-Інвест» (природні та погодні умови, інші завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час) та можуть негативно впливати на наявність та потужність сигналів, що передаються обладнанням ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

10.4. Уклавши Договір, Абонент підтверджує, що він є поінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним і що таке користування здійснюється на власний ризик Абонента. Зокрема, Абонент усвідомлює, що під час роботи у всесвітній мережі Інтернет до його Кінцевого обладнання (персонального комп'ютера) можуть бути занесені програми-віруси, які ініціюють поза його бажанням міжнародні дзвінки або іншим чином втручаються у роботу його Кінцевого обладнання, що матиме негативні наслідки для майна Абонента, у тому числі у вигляді додаткових грошових зобов'язань. Для запобігання програмам-вірусам Абонент самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики роботи в мережі Інтернет.

10.5. Передавання інформації юридичним або фізичним особам, які не причетні до Договору, її опублікування або розголошення іншими шляхами і засобами можуть здійснюватися тільки за письмовою згодою Сторін Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та Договором та цими Умовами.

10.6. Своїм підписом / акцептуванням Умов та Договору Абонент (фізична особа) дає згоду ПрАТ «Фарлеп-Інвест» на обробку своїх персональних даних з метою задоволення потреб споживача в телекомунікаційних послугах відповідно до вимог цих Умов (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги). Ця згода чинна протягом дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору. В цьому випадку Договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

10.7. Своїм підписом / акцептуванням Договору Абонент (фізична особа) підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України

«Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі – ПрАТ «Фарлеп-Інвест» з метою задоволення потреб споживача в телекомунікаційних послугах відповідно до вимог цих Умов (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги). Абонент своїм підписом / акцептуванням також погоджується з тим, що ПрАТ «Фарлеп-Інвест» має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Абонента, не змінюючи при цьому мети їх обробки. Зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий.

### **11. Особливості відносин при наданні контент-послуг**

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

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

11.3. Інформація про суму коштів за отримані контент-послуги зазначається в рахунку окремим рядком та включається до загальної суми у рахунку. Надання загальнодоступних послуг не припиняється у разі виникнення заборгованості виключно за контент-послуги.

### **12. Порядок розгляду заяв, скарг споживачів**

12.1. Абонент має право подати до ПрАТ «Фарлеп-Інвест» заяву / скаргу щодо надання та отримання телекомунікаційних послуг.

12.2. У разі виникнення питань щодо надання ПрАТ «Фарлеп-Інвест» Послуг Абонент може звернутися:

- за коротким номером телефону 177 з телефонних ліній ПрАТ «Фарлеп-Інвест» (цілодобово, дзвінки безкоштовні);
- за контактним номером, що вказаний на сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» – [www.vega.ua](http://www.vega.ua);
- шляхом направлення ПрАТ «Фарлеп-Інвест» пропозицій та скарг на поштову адресу ПрАТ «Фарлеп-Інвест» [service@vegatele.com](mailto:service@vegatele.com).

12.3. Заяви / скарги Абонентів розглядаються ПрАТ «Фарлеп-Інвест» у порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Правилами.

12.4. За результатами розгляду письмового звернення / скарги Абонента надається письмова відповідь у строки передбачені чинним законодавством України.

12.5. У разі повторного звернення одного і того ж Абонента з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, таке звернення / скарга не розглядається.

### **13. Інші положення**

13.1. За допомогою Мережі ПрАТ «Фарлеп-Інвест» Абонентам можуть надаватися різноманітні Додаткові Послуги як ПрАТ «Фарлеп-Інвест», так і його Партнерами.

13.2. За Додаткові Послуги, надані Партнерами, ПрАТ «Фарлеп-Інвест» відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових Послуг, що надаються Партнером, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного ПрАТ «Фарлеп-Інвест» Партнера. Для цього ПрАТ «Фарлеп-Інвест» повинен надати Абоненту можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Партнера, а також про засоби зв'язку з ним.

13.3. Додаткові Послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цими Умовами, якщо інший порядок не встановлений в інформації до відповідної Додаткової Послуги.

13.4. Інформація про Додаткові Послуги міститься на Інтернет-сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» [www.vega.ua](http://www.vega.ua) або на сайтах відповідних Партнерів.

13.5. Абонент згоден з переліком всіх Послуг, які можуть бути надані йому за допомогою Персонального коду при зверненнях до ПрАТ «Фарлеп-Інвест».

13.6. Абонент має змогу користуватися опцією «Особистого кабінету» для самостійного керування послугами, які йому надаються ПрАТ «Фарлеп-Інвест», а також отримувати інформацію щодо стану рахунку та необхідних для сплати сум. Детальна інформація щодо користування опцією «Особистого кабінету» розміщена на сайті ПрАТ «Фарлеп-Інвест» – [www.vega.ua](http://www.vega.ua)

13.7. Послуги, які можна замовити за допомогою персонального коду:

- зміна тарифного плану (для ФО);

- включення / відключення / зміна додаткових Послуг;
- зміна, або доповнення контактної інформації Абонента (конт. особа, телефон, e-mail);
- зміна адреси доставки рахунків;
- зміна паролю для доступу в мережу Інтернет.

13.8. Персональний код Абонента є конфіденційною інформацією і не може бути розголошений Абонентом або ПрАТ «Фарлеп-Інвест» третім особам без письмової згоди на це іншої сторони.

13.9 Оператор має статус платника податку на прибуток за основною ставкою, встановленою відповідно до п.136.1 ст.136 Податкового кодексу України.

13.10 У випадках, не передбачених цими Умовами, сторони керуються положеннями чинного законодавства України.