ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор виконавчий
_____Олександр ГОЛОВАЧ

Умови та порядок надання електронних комунікаційних послуг ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЮТІМ»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Умови та Правила надання і отримання електронних комунікаційних послуг ТОВ «ЮТІМ» (далі – **Умови**) визначають порядок замовлення, підключення, надання, отримання, зміни, призупинення та припинення електронних комунікаційних послуг, права та обов'язки Постачальника і Абонента, порядок взаємодії між ними, а також порядок подання та розгляду звернень (скарг).

1.2. Умови є відкритою інформацією та розміщуються на офіційному вебсайті ТОВ «ЮТІМ».

1.3. Ці Умови є невід'ємною частиною Публічного договору про надання електронних комунікаційних послуг.

1.4. Укладення Публічного договору означає повне та безумовне приєднання Абонента до цих Умов.

1.5. У питаннях, не врегульованих цими Умовами, застосовуються:

Закон України «Про електронні комунікації»;

Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 №761;

Закон України «Про захист прав споживачів»;

Закон України «Про звернення громадян»;

Закон України «Про захист персональних даних»;

інші нормативно-правові акти України.

1.6. ТОВ «ЮТІМ» здійснює діяльність як постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг відповідно до законодавства України та включене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за № 2017.

1.7. Послуги надаються фізичним особам, фізичним особам – підприємцям та юридичним особам за наявності технічної можливості.

1.8. ТОВ «ЮТІМ» забезпечує відкритість інформації щодо умов надання Послуг, тарифів, порядку підключення, якості Послуг та способів звернення Абонентів шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному вебсайті : https://uteam.ua/.

2 . ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1.У цих Умовах терміни вживаються у значеннях, визначених Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг та іншими нормативно-правовими актами.

2.2.Для цілей цих Умов використовуються такі терміни:

Абонент — фізична особа, фізична особа-підприємець або юридична особа, яка уклала з ТОВ «ЮТІМ» договір про надання електронних комунікаційних послуг.

Постачальник — ТОВ «ЮТІМ», внесене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, що надає електронні комунікаційні послуги.

Послуга — електронна комунікаційна послуга, що надається Постачальником відповідно до законодавства, Публічного договору та цих Умов.

Електронна комунікаційна мережа — сукупність технічних засобів, ліній зв'язку, вузлів та обладнання, що забезпечують надання електронних комунікаційних послуг.

Кінцеве (термінальне) обладнання — обладнання Абонента, яке використовується для отримання Послуг.

Особистий кабінет — електронний сервіс Постачальника, за допомогою якого Абонент може переглядати інформацію щодо договору, тарифів, стану особового рахунку, тощо.

Особовий рахунок — обліковий запис Абонента, на якому ведеться облік усіх наданих кінцевому користувачу послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів кінцевого користувача.

Тарифний план — перелік Послуг, їх характеристик та вартості, затверджений Постачальником і оприлюднений на офіційному вебсайті.

Розрахунковий період — календарний місяць, якщо інше не визначено договором або тарифним планом.

Заявка — звернення потенційного або чинного Абонента щодо підключення, зміни, відновлення або припинення Послуг.

Звернення (скарга) — усне, письмове або електронне повідомлення Абонента щодо якості Послуг, роботи мережі, порядку розрахунків або інших питань, пов'язаних із наданням Послуг.

Планові роботи — роботи, що проводяться Постачальником для модернізації, ремонту, профілактики або технічного обслуговування мережі.

Аварія — непередбачене пошкодження мережі або обладнання, що призвело до повного або часткового припинення надання Послуг.

Кредит довіри — можливість тимчасового користування Послугами за умовами, визначеними Постачальником та оприлюдненими на офіційному вебсайті.

3. ПЕРЕЛІК ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

3.1. ТОВ «ЮТІМ» надає електронні комунікаційні послуги відповідно до законодавства України, технічних можливостей мережі та затверджених тарифних планів.

3.2. До Послуг належать:

доступ до мережі Інтернет;

статичну IP-адресу;

реєстрацію доменних імен;

хостинг;

колокейшн;

побудову локальних мереж;

інші послуги, перелік яких оприлюднюється на офіційному вебсайті Постачальника.

3.3. Актуальний перелік Послуг, їх характеристики, умови підключення та вартість розміщуються на офіційному вебсайті ТОВ «ЮТІМ».

3.4. Постачальник має право впроваджувати нові Послуги, змінювати або припиняти надання окремих Послуг відповідно до законодавства України, повідомивши Абонентів у порядку, визначеному цими Умовами.

4. ТЕРИТОРІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Послуги надаються на території населених пунктів, у яких ТОВ «ЮТІМ» побудувало або експлуатує електронні комунікаційні мережі.

4.2. Інформація про територію покриття розміщується на офіційному вебсайті Постачальника та може уточнюватися працівниками служби підтримки.

4.3. Надання Послуг здійснюється виключно за наявності технічної можливості підключення конкретного об’єкта.

4.4. У разі відсутності технічної можливості Постачальник має право запропонувати інший спосіб підключення або повідомити про орієнтовний строк розширення мережі, якщо таке розширення планується.

5. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГ

5.1. Замовлення електронних комунікаційних послуг здійснюється Абонентом шляхом подання заявки до ТОВ «ЮТІМ».

5.2. Заявка може бути подана одним із таких способів:

особисто в офісі Постачальника;

телефоном служби підтримки;

електронною поштою;

іншим способом, визначеним Постачальником.

5.3.У заявці зазначаються:

прізвище, ім’я та по батькові (для фізичної особи);

найменування (для юридичної особи);

адреса підключення;

контактний телефон;

адреса електронної пошти (за наявності);

тарифний план;

інші відомості, необхідні для надання Послуг.

5.4.Після отримання заявки Постачальник здійснює її реєстрацію в інформаційній системі.

5.5.Заявка розглядається у максимально короткий строк, але не пізніше строків, визначених законодавством та внутрішніми процедурами Постачальника.

5.6.Постачальник має право запросити додаткову інформацію або документи, необхідні для укладення договору або виконання підключення.

6.ПЕРЕВІРКА ТЕХНІЧНОЇ МОЖЛИВОСТІ

6.1.Після реєстрації заявки Постачальник перевіряє можливість підключення об’єкта Абонента до власної електронної комунікаційної мережі.

6.2.Під час перевірки враховуються:

наявність технічної можливості;

завантаженість мережі;

відстань до найближчої точки підключення;

стан існуючих ліній;

можливість безпечного виконання монтажних робіт.

6.3.За необхідності представники Постачальника здійснюють виїзд на місце встановлення обладнання.

6.4.У разі позитивного результату перевірки сторони погоджують:

дату підключення;

перелік необхідних робіт;

перелік обладнання;

умови доступу до приміщення.

6.5.У разі відсутності технічної можливості Постачальник повідомляє заявника із зазначенням причин відмови.

6.6.Якщо розширення мережі планується, Постачальник може повідомити орієнтовний строк виконання таких робіт.

7. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

7.1.Надання Послуг здійснюється виключно після укладення договору.

7.2.Акцептом Публічного договору вважається здійснення фізичною особою процедури підписання Замовлення та сплати Послуг.

7.3.До укладення договору Абоненту надається можливість ознайомитися з:

договором;

цими Умовами;

тарифами;

показниками якості;

7.4.Після укладення договору Постачальник реєструє Абонента в мережі із використання ідентифікаторів.

7.5.У разі зміни персональних даних Абонент зобов'язаний повідомити про це Постачальника протягом десяти календарних днів.

8. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ

8.1.Підключення здійснюється після:

укладення договору;

погодження технічної можливості;

виконання умов, визначених договором.

8.2.Підключення виконується уповноваженими працівниками Постачальника.

8.3.Під час підключення можуть виконуватися:

прокладання кабельної лінії;

встановлення обладнання;

налаштування мережевого обладнання;

тестування працездатності.

8.4.Після завершення робіт представник Постачальника перевіряє працездатність Послуг разом з Абонентом.

8.5.Абонент забезпечує безперешкодний доступ працівників Постачальника до місця виконання робіт у погоджений час.

8.6. У разі якщо підключення неможливе з причин, що залежать від Абонента, дата підключення може бути перенесена

8.7. Якщо для підключення необхідне додаткове будівництво або реконструкція мережі, строки виконання визначаються окремою домовленістю між сторонами.

9. ПОЧАТОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

9.1.Надання Послуг розпочинається з підключення обладнання, надання ідентифікаторів Абоненту, оплати послуг та виконання умов договору.

9.2.Постачальник забезпечує цілодобове надання Послуг, за винятком:

планових профілактичних робіт;

аварійних робіт;

форс-мажорних обставин;

випадків, передбачених законодавством або договором.

9.3.Послуги надаються відповідно до обраного Абонентом тарифного плану.

9.4.У разі зміни тарифного плану нові умови застосовуються з дати, визначеної Постачальником за умови належного повідомлення згідно нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

10. ПОРЯДОК КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГАМИ

10.1. Загальні умови користування Послугами

10.1.1. Абонент має право користуватися електронними комунікаційними послугами відповідно до укладеного договору, цих Умов, обраного тарифного плану та вимог законодавства України.

10.1.2. Послуги надаються виключно за адресою підключення, визначеною у договорі або заяві про приєднання, якщо інше не передбачено умовами відповідної Послуги.

10.1.3. Абонент самостійно визначає спосіб використання Послуг за умови дотримання вимог законодавства України, умов договору та цих Умов.

10.1.4. Доступ до мережі Інтернет надається цілодобово, крім випадків передбачених договором або цими Умовами.

10.2. Використання кінцевого (термінального) обладнання

10.2.1. Для отримання Послуг Абонент використовує власне або надане Постачальником кінцеве (термінальне) обладнання.

10.2.2. Кінцеве обладнання повинно відповідати вимогам чинного законодавства України, технічним регламентам та бути сумісним із мережею Постачальника.

10.2.3. Абонент забезпечує належне електроживлення, захист обладнання від перенапруги, вологи,

механічних пошкоджень та інших факторів, які можуть призвести до його виходу з ладу.

10.2.4. Якщо обладнання передано Абоненту у користування Постачальником, воно використовується виключно для отримання Послуг ТОВ «ЮТІМ».

10.2.5. Забороняється самостійно змінювати конфігурацію обладнання Постачальника, якщо такі дії можуть вплинути на роботу мережі або якість надання Послуг.

10.3. Використання Послуг

10.3.1. Абонент має право використовувати Послуги без обмеження обсягу передавання даних, якщо інше не передбачено умовами тарифного плану.

10.3.2. Абонент зобов'язаний використовувати Послуги виключно законним способом.

10.3.3. Забороняється використовувати Послуги для:

вчинення кримінальних або адміністративних правопорушень;

розповсюдження шкідливого програмного забезпечення;

несанкціонованого доступу до інформаційних систем;

масового розсилання небажаних електронних повідомлень (SPAM);

поширення інформації, обіг якої заборонений законодавством України;

порушення авторських і суміжних прав;

здійснення дій, що можуть призвести до порушення роботи електронної комунікаційної мережі Постачальника.

10.4. Забезпечення інформаційної безпеки

10.4.1. Абонент самостійно забезпечує захист власних інформаційних систем, персональних даних, програмного забезпечення та обладнання.

10.5. Використання мережевих ресурсів

10.5.1. Абонент зобов'язаний раціонально використовувати ресурси мережі Постачальника та не створювати надмірного навантаження, яке може негативно впливати на інших Абонентів.

10.5.2. У разі виявлення аномальної активності обладнання Абонента Постачальник має право тимчасово обмежити надання Послуг до усунення причин такої активності, повідомивши Абонента про підстави такого обмеження.

10.5.3. Тимчасове обмеження здійснюється лише в обсязі, необхідному для забезпечення цілісності та безпеки мережі.

10.6. Доступ представників Постачальника

10.6.1. Для виконання підключення, технічного обслуговування, модернізації або усунення пошкоджень Абонент забезпечує уповноваженим представникам Постачальника доступ до місця встановлення обладнання у погоджений сторонами час.

10.7. Обмеження відповідальності Постачальника

10.7.1. Постачальник не несе відповідальності за погіршення якості Послуг, якщо воно виникло внаслідок:

- використання Абонентом Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Постачальника, або порушення вимог інструкцій виробника з використання кінцевого обладнання;
- несанкціонованого втручання у роботу мереж, пошкодження абонентської проводки, лінії або кінцевого обладнання, викрадення електронного комунікаційного обладнання чи пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд;
- настання форс-мажорних обставин;
- вини Абонента встановленої Договором та законодавством.

10.8. Контроль використання Послуг

10.8.1. Постачальник зобов'язується вести достовірний облік Послуг, що надаються Абоненту.

10.8.2. Абонент має право отримати інформацію щодо обсягу отриманих Послуг, нарахувань, платежів та стану особового рахунку.

11. ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

11.1. Загальні положення

11.1.1. ТОВ «ЮТІМ» забезпечує надання електронних комунікаційних послуг із дотриманням показників якості, визначених законодавством України, умовами Публічного договору, цими Умовами та технічними можливостями електронної комунікаційної мережі.

11.1.2. Постачальник забезпечує постійний моніторинг функціонування мережі, здійснює її технічне обслуговування, модернізацію та усунення несправностей з метою підтримання належного рівня якості Послуг.

11.1.3. Показники якості можуть відрізнятися залежно від технології підключення, характеристик кінцевого обладнання Абонента, навантаження мережі, технічних параметрів обладнання та інших об'єктивних факторів.

11.4.1. Постачальник забезпечує цілодобове функціонування мережі, за винятком випадків, передбачених законодавством та цими Умовами.

11.4.2. Допускаються тимчасові перерви у наданні Послуг у зв'язку з:

проведенням планових робіт;

ліквідацією аварій;

модернізацією мережі;

обставинами непереборної сили.

11.4.3. Постачальник прагне забезпечити максимально можливий рівень доступності мережі відповідно до

технічних можливостей.

11.5. Перевірка якості Послуг

11.5.1. У разі звернення Абонента щодо неналежної якості Послуг Постачальник проводить перевірку.

11.5.2. За необхідності здійснюється дистанційна діагностика або виїзд спеціаліста.

11.5.3. За результатами перевірки складається відповідний запис у системі обліку звернень.

11.5.4. Якщо підтверджується неналежна якість Послуг з вини Постачальника, здійснюється усунення несправності .

11.6. Інформування про показники якості

11.6.1. На вимогу Абонента Постачальник надає інформацію про технічні характеристики обраного тарифного плану та параметри надання Послуг.

12. ПЛАНОВІ ПРОФІЛАКТИЧНІ РОБОТИ

12.1. Загальні положення

12.1.1. З метою забезпечення стабільної та безпечної роботи електронної комунікаційної мережі Постачальник проводить планові профілактичні, ремонтні, модернізаційні та інші технічні роботи.

12.1.2. Проведення таких робіт може супроводжуватися тимчасовим повним або частковим припиненням надання Послуг.

12.2. Інформування Абонентів

12.2.1. Інформація про планові роботи розміщується на офіційному вебсайті Постачальника або доводиться до відома Абонентів іншими доступними способами, якщо це є технічно можливим.

12.2.2. Повідомлення, як правило, містить:

дату проведення робіт;

орієнтовний час початку;

очікувану тривалість;

територію проведення робіт;

можливі наслідки для надання Послуг.

12.3. Проведення робіт

12.3.1. Планові роботи проводяться переважно у періоди найменшого навантаження на мережу.

12.3.2. Постачальник вживає всіх можливих заходів для мінімізації тривалості перерви у наданні Послуг.

12.3.3. У разі необхідності строк виконання робіт може бути продовжений, якщо цього вимагає забезпечення безпечної та стабільної роботи мережі.

13. УСУНЕННЯ АВАРІЙ ТА ПОШКОДЖЕНЬ

13.1. Загальні положення

13.1.1. ТОВ «ЮТІМ» забезпечує цілодобовий моніторинг роботи електронної комунікаційної мережі та організовує усунення аварій і пошкоджень, що впливають на надання Послуг.

13.1.2. Аварією вважається раптове пошкодження або відмова елементів електронної комунікаційної мережі чи обладнання Постачальника, що призвело до повного або часткового припинення надання Послуг одному чи декільком Абонентам.

13.2. Повідомлення про аварію

13.2.1. Абонент має право повідомити про несправність одним із таких способів:

телефоном служби технічної підтримки;

електронною поштою;

особисто в офісі Постачальника.

13.2.2. Під час звернення Абонент повідомляє:

ідентифікатор Абонента чи номер особового рахунку (за можливості);

адресу підключення;

контактний телефон;

короткий опис несправності.

13.3. Дії Постачальника

13.3.1. Після отримання повідомлення Постачальник проводить первинну дистанційну діагностику.

13.3.2. Якщо дистанційне усунення несправності неможливе, організовується виїзд технічного спеціаліста.

13.3.3. Постачальник вживає всіх можливих заходів для усунення аварії у найкоротший строк з урахуванням її характеру, складності та умов доступу до обладнання.

13.3.4. У разі необхідності проведення масштабних аварійно-відновлювальних робіт Постачальник інформує Абонентів про орієнтовний строк їх завершення.

13.4. Доступ до обладнання

13.4.1. Якщо для усунення несправності необхідний доступ до приміщення Абонента, останній забезпечує такий доступ у погоджений сторонами час.

13.4.2. У разі неможливості доступу строки усунення несправності продовжуються на час відсутності такого доступу.

13.5. Завершення робіт

13.5.1. Після усунення несправності Постачальник перевіряє працездатність Послуг.

13.5.2. За зверненням Абонента йому надається інформація про причини несправності та виконані роботи.

13.5.3. Якщо встановлено, що причиною несправності є обладнання або внутрішня мережа Абонента,

Постачальник може надати додаткові платні послуги з налаштування чи ремонту, якщо такі передбачені переліком послуг.

14. ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ

14.1. Загальні положення

14.1.1. Оплата Послуг здійснюється відповідно до умов договору, цих Умов та чинних тарифів Постачальника.

14.1.2. Актуальні тарифні плани оприлюднюються на офіційному вебсайті ТОВ «ЮТІМ» та набирають чинності в порядку, визначеному законодавством і договором.

14.1.3. Розрахунковим періодом є календарний місяць, якщо інше не передбачено умовами окремого тарифного плану.

14.2. Способи оплати

14.2.1. Абонент може здійснювати оплату:

за допомогою банківських платіжних сервісів;

через платіжні термінали;

банківським переказом;

іншими способами, запропонованими Постачальником.

14.2.2. Датою оплати вважається дата зарахування коштів на рахунок Постачальника.

14.3. Прострочення оплати

14.3.1. Якщо Абонент не здійснив оплату у встановлений строк, Постачальник має право призупинити надання Послуг у порядку, передбаченому законодавством, договором та цими Умовами.

14.3.2. Після погашення заборгованості надання Послуг відновлюється у строки, визначені договором та технічними можливостями Постачальника.

14.4. Переплата

14.4.1. Кошти надміру сплачені Абонентом, обліковуються в особистому кабінеті Абонента та можуть бути використані для оплати майбутніх Послуг.

14.4.2. На письмову заяву Абонента переплата може бути повернута у порядку, визначеному законодавством та внутрішніми процедурами Постачальника, за умови ідентифікації заявника та відсутності заборгованості.

14.5. Фінансові документи

14.5.1. На вимогу Абонента Постачальник надає документи, що підтверджують нарахування та оплату Послуг, у паперовій або електронній формі.

15. ЗМІНА ТАРИФІВ ТА ІНШИХ УМОВ НАДАННЯ ПОСЛУГ

15.1. Загальні положення

15.1.1. ТОВ «ЮТІМ» має право змінювати тарифні плани, вартість Послуг, перелік Послуг та інші умови їх надання відповідно до законодавства України.

15.1.2. Зміни тарифів та інших істотних умов здійснюються з дотриманням вимог Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, договору та цих Умов.

15.2. Інформування про зміни

15.2.1. Постачальник повідомляє Абонентів про зміну тарифів або інших істотних умов договору не пізніше строку, встановленого законодавством України.

15.2.2. Повідомлення може здійснюватися одним або кількома способами:

шляхом розміщення інформації на офіційному вебсайті;

електронною поштою;

SMS-повідомленням;

іншими засобами електронної комунікації, визначеними договором.

15.3. Право Абонента

15.3.1. Якщо Абонент не погоджується зі зміною істотних умов договору, він має право до дати набрання такими змінами чинності припинити договір у порядку, визначеному законодавством та договором.

15.3.2. Якщо зміни зумовлені виключно вимогами законодавства або рішеннями органів державної влади, вони застосовуються в порядку, визначеному такими актами.

15.4. Зміна тарифного плану за ініціативою Абонента

15.4.1. Абонент має право змінити тарифний план за умови наявності технічної можливості.

15.4.2. Зміна тарифного плану здійснюється на підставі заяви Абонента, поданої в офісі Постачальника або іншим визначеним способом.

15.4.3. Новий тарифний план застосовується з дати, визначеної в повідомленні.

15.5. Оприлюднення інформації

15.5.1. Чинні тарифи, їх опис, перелік Послуг та умови застосування розміщуються на офіційному вебсайті Постачальника.

15.5.2. У разі виникнення розбіжностей між інформацією на вебсайті та друкованими матеріалами застосовується інформація, офіційно оприлюднена Постачальником відповідно до законодавства.

16. ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ ТА ВІДНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ,

ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

16.1. Загальні положення

16.1.1. Надання Послуг може бути тимчасово припинено або обмежено у випадках, передбачених законодавством України, договором та цими Умовами.

16.1.2. Тимчасове припинення Послуг не припиняє дію договору, якщо інше не передбачено законодавством або домовленістю сторін.

16.2. Підстави для тимчасового припинення

16.2.1. Постачальник має право тимчасово припинити надання Послуг у разі:

(а) несплати або несвоєчасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги;

(б) використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами, 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 Постачальника;

(г) отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента;

(д) проведення Постачальником ремонтних, аварійних чи профілактичних робіт;

(е) встановлення факту розсилання Абонентом спаму;

(є) порушення Абонентом вимог 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.

16.3. Відновлення надання Послуг

16.3.1. Якщо припинення було пов'язане із не оплатою, Послуги відновлюються після оплати вартості послуги.

16.4. Інформування

16.4.1. Інформація про відновлення надання Послуг може надаватися через електронну пошту, SMS-повідомлення або іншим способом, визначеним договором.

16.4.2. Якщо відновлення надання Послуг потребує проведення додаткових технічних робіт, Постачальник погоджує з Абонентом дату та час їх виконання.

16.5 Надання послуг за відповідним договором, укладеним в письмовій формі, припиняється у разі припинення дії договору (в т. ч. – дострокового розірвання договору). Підстави та порядок припинення дії договору визначаються в умовах договору, укладеного між Абонентом та Постачальником, а також – приписами цивільного законодавства, якщо інше не передбачено умовами договору.

16.6. Припинення надання послуг та/або розірвання договору про надання електронних комунікаційних послуг, в тому числі дострокове, здійснюється за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання Постачальником заяви, за умови відсутності заборгованості перед Постачальником.

16.7. Остаточні розрахунки

16.7.1. Після припинення договору здійснюється остаточний взаєморозрахунок.

16.7.2. Переплата повертається або зараховується відповідно до заяви Абонента та вимог законодавства.

16.7.3. Наявність заборгованості не припиняє обов'язок Абонента її погасити.

17. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА

17.1. Постачальник має право:

17.1.1. Надавати електронні комунікаційні послуги відповідно до законодавства України.

17.1.2. Встановлювати та змінювати тарифні плани у порядку, визначеному законодавством.

17.1.3. Проводити модернізацію, реконструкцію, ремонт та технічне обслуговування мережі.

17.1.4. Тимчасово обмежувати або припиняти надання Послуг у випадках, передбачених законодавством, договором та цими Умовами.

17.1.5. Отримувати оплату за Послуги.

17.1.6. Перевіряти технічний стан обладнання, що належить Постачальнику.

17.1.7. Вимагати від Абонента дотримання умов договору.

17.1.8. Звертатися до суду або інших компетентних органів для захисту своїх прав.

17.1.9. Запроваджувати нові Послуги та технології.

17.2. Постачальник зобов'язаний:

17.2.1. Надавати Послуги відповідно до законодавства України, Публічного договору та цих Умов.

17.2.2. Забезпечувати належне функціонування електронної комунікаційної мережі.

17.2.3. Дотримуватися показників якості Послуг, передбачених законодавством та договором.

17.2.4. Усувати аварії та пошкодження на власній мережі у максимально можливі строки з моменту їх виявлення або з моменту отримання заяви Абонента, за умови наявності безперешкодного доступу працівників Постачальника до місця пошкодження.

17.2.5. Забезпечувати роботу служби підтримки Абонентів.

17.2.6. Реєструвати та розглядати звернення Абонентів відповідно до законодавства та цих Умов.

17.2.7. Надавати достовірну інформацію про тарифи, умови надання Послуг, показники якості та порядок звернення.

17.2.8. Забезпечувати захист персональних даних Абонентів відповідно до законодавства України.

17.2.9. Інформувати Абонентів про планові роботи, зміни тарифів та інші істотні зміни у порядку, встановленому законодавством.

17.2.10. Забезпечувати конфіденційність інформації про Абонентів, крім випадків, прямо передбачених законом.

17.2.11. Проводити перерахунок плати або компенсацію у випадках і порядку, визначених законодавством, договором та цими Умовами.

17.2.12. Зберігати документи та інформацію, пов'язані з наданням Послуг, протягом строків, установлених законодавством.

18. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

18.1. Абонент має право:

18.1.1. Отримувати електронні комунікаційні Послуги належної якості відповідно до законодавства України, Публічного договору, цих Умов та обраного тарифного плану.

18.1.2. Вільно обирати тарифний план із числа запропонованих Постачальником та змінювати його у порядку, визначеному договором і цими Умовами.

18.1.3. Безоплатно отримувати повну, достовірну, актуальну та зрозумілу інформацію щодо:

умов надання Послуг;

чинних тарифів;

показників якості Послуг;

порядку оплати;

порядку розгляду звернень;

порядку припинення договору;

планових робіт та інших істотних обставин, що можуть впливати на отримання Послуг.

18.1.4. Користуватися Особистим кабінетом відповідно до встановлених правил.

18.1.5. Подавати звернення, заяви, пропозиції, скарги та претензії щодо якості Послуг або дій Постачальника.

18.1.6. Отримувати відповідь на звернення у строки, встановлені законодавством України та цими Умовами.

18.1.7. Припинити договір у порядку, визначеному законодавством, Публічним договором та цими Умовами.

18.1.8. Звертатися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, за тел.: (044) 278-11-82 або поштою: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3, суду або інші уповноважені органах.

18.2. Абонент зобов'язаний:

18.2.1. Дотримуватися вимог законодавства України, договору та цих Умов.

18.2.2. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати отримані Послуги.

18.2.3. Використовувати Послуги виключно законним способом.

18.2.4. Не вчиняти дій, які можуть призвести до порушення роботи електронної комунікаційної мережі Постачальника або завдати шкоди іншим користувачам.

18.2.5. Забезпечувати належний технічний стан власного кінцевого обладнання.

18.2.6. Забезпечувати представникам Постачальника доступ до місця встановлення обладнання у погоджений сторонами час для виконання робіт, пов'язаних із підключенням, технічним обслуговуванням, ремонтом або демонтажем обладнання.

18.2.7. Не здійснювати самовільне втручання в електронну комунікаційну мережу або обладнання Постачальника.

18.2.8. Повідомляти Постачальника про зміну персональних даних, контактної інформації чи інших відомостей, необхідних для належного виконання договору.

18.2.9. У разі користування обладнанням Постачальника забезпечувати його належне використання, збереження та повернення після припинення договору, якщо це передбачено умовами користування.

18.2.10. Негайно повідомляти Постачальника про виявлені несправності або обставини, що можуть вплинути на надання Послуг.

19. ОБРОБКА ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

19.1. Загальні положення

19.1.1. Обробка персональних даних Абонентів здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про електронні комунікації» та інших нормативно-правових актів України.

19.1.2. Постачальник є володільцем персональних даних Абонентів у межах, необхідних для укладення, виконання та припинення договору про надання електронних комунікаційних Послуг.

19.2. Мета обробки персональних даних

Персональні дані обробляються з метою:

укладення та виконання договору;
ідентифікації Абонента;
надання Послуг;
здійснення розрахунків;
технічної підтримки;
розгляду звернень і скарг;
виконання вимог законодавства України;
захисту прав та законних інтересів сторін.

19.3. Права суб'єкта персональних даних

Абонент має право:
знати про джерела збору своїх персональних даних;
отримувати інформацію про порядок їх обробки;
вимагати уточнення або виправлення неточних даних;
вимагати видалення персональних даних у випадках, передбачених законодавством;
відкликати згоду на обробку персональних даних, якщо така згода є підставою для обробки;

19.4. Захист персональних даних

19.4.1. Постачальник вживає організаційних та технічних заходів для захисту персональних даних від незаконної обробки, випадкової втрати, знищення або пошкодження.

19.4.2. Доступ до персональних даних мають лише працівники або уповноважені особи, яким такий доступ необхідний для виконання службових обов'язків.

19.4.3. Передача персональних даних третім особам здійснюється лише у випадках і порядку, передбачених законодавством України або договором.

19.4.4. Строк зберігання персональних даних визначається законодавством України та внутрішніми документами Постачальника.

20. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ АБОНЕНТІВ

20.1. Загальні положення

20.1.1. ТОВ «ЮТІМ» забезпечує своєчасне, повне та достовірне інформування Абонентів про умови надання електронних комунікаційних послуг.

20.1.2. Інформація надається безоплатно та у спосіб, що забезпечує можливість ознайомлення з нею.

20.2. Способи інформування

Постачальник інформує Абонентів шляхом:
розміщення інформації на офіційному вебсайті;
електронною поштою;
SMS-повідомленнями;
телефонним зв'язком;
письмовими повідомленнями;
іншими способами, що не суперечать законодавству.

20.3. Інформація, що підлягає оприлюдненню

Постачальник забезпечує оприлюднення:
Публічного договору;
цих Умов;
тарифів;
показників якості;
порядку подання звернень;
контактних даних служби підтримки;
інформації про планові роботи;
інформації про зміну істотних умов договору;
інших відомостей, передбачених законодавством.

20.4. Повідомлення про зміни

20.4.1. Про зміни істотних умов договору або тарифів Абоненти повідомляються у строки та порядку, встановлені законодавством України.

20.4.2. Повідомлення повинно містити інформацію про дату набрання чинності змінами та права Абонента.

21. ПОРЯДОК ПОДАННЯ, РЕЄСТРАЦІЇ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ)

21.1. Загальні положення

21.1.1. Абонент має право звернутися до ТОВ «ЮТІМ» із заявою, зверненням, пропозицією, повідомленням або скаргою щодо надання Послуг.

21.1.2. Усі звернення розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, Публічного договору та цих Умов.

21.2.Звернення можуть подаватися:
особисто в офісі Постачальника;
поштовим відправленням;
електронною поштою;

телефоном служби підтримки.

21.3.Якщо для розгляду звернення необхідні додаткові документи або інформація, Постачальник має право звернутися до Абонента із відповідним запитом.

21.4. Строки розгляду

21.4.1. Звернення розглядаються у строки, визначені законодавством України.

21.4.2. Аварійні заявки обробляються невідкладно після їх отримання.

21.4.3. Якщо питання потребує проведення технічної перевірки або отримання додаткової інформації, строк розгляду може бути продовжений у межах, дозволених законодавством, про що Абонент повідомляється.

21.5. Відповідь на звернення

21.5.1. За результатами розгляду звернення Абоненту надається мотивована відповідь.

21.5.2. Відповідь може бути надана:

письмово;

електронною поштою;

іншим погодженим способом.

21.6. Досудове врегулювання спорів

21.6.1. Сторони прагнуть вирішувати спірні питання шляхом переговорів.

22. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

22.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань, якщо це стало наслідком обставин непереборної сили.

22.2. До таких обставин належать, зокрема: воєнні дії, терористичні акти, надзвичайні ситуації, пожежі, повені, землетруси, масові заворушення, рішення органів державної влади, тривалі відключення електропостачання та інші події, що об'єктивно унеможливлюють виконання зобов'язань.

22.3. Сторона, яка посилається на форс-мажор, повідомляє іншу сторону про виникнення таких обставин у розумний строк після того, як це стало можливим.

23. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

23.1. Спори між Постачальником та Абонентом вирішуються шляхом переговорів.

23.2. Якщо згоди не досягнуто, спір вирішується у порядку, встановленому законодавством України.

24. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

24.1. Ці Умови набирають чинності з дати їх затвердження та оприлюднення на офіційному вебсайті.

24.2. У питаннях, не врегульованих цими Умовами, застосовуються Закон України «Про електронні комунікації», Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, Цивільний кодекс України, Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про звернення громадян», Закон України «Про захист персональних даних» та інші нормативно-правові акти України.

24.2. У разі внесення змін до законодавства України окремі положення цих Умов застосовуються в частині, що не суперечить таким змінам, до затвердження нової редакції документа.