



«Затверджую»
Директор ТОВ «ІСП ВІПЛАН»

Житник Г.В.

1 жовтня 2026 року

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ З ДОСТУПУ ДО МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІСП ВІПЛАН», в особі директора Житник Ганни Володимирівни, внесене до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій відповідно до рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 15.02.2007 р. № 594, (надалі - Провайдер), керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 (надалі - Правила), Основними вимогами до договору про надання телекомунікаційних послуг, затвердженими рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 р. № 624, зареєстрованими в Міністерстві юстиції 24 грудня 2012 р. № 2150/22462, іншими нормативно-правовими актами в сфері телекомунікацій, ст.ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, пропонує фізичним особам (надалі - Абонент) можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого розміщує (оприлюднює) даний публічний договір про наступне:

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА ПОНЯТЬ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ У ЦЬОМУ ДОГОВОРІ

Публічний договір - правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Провайдером і Абонентом на умовах публічної оферти в момент акцепту Абонентом її умов (далі по тексті - Договір).

Публічна оферта - пропозиція провайдер, адресована будь-якій фізичній особі у відповідальності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір про надання телекомунікаційних послуг, що містяться в публічній оферті.

Договір - правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між провайдером і Абонентом на умовах Публічної оферти в момент акцепту Абонентом її умов. (далі по тексті)

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

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

Акцепт - повна й безумовна згода Абонентом на укладання Договору на умовах, визначених публічною офертою.

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

Пункт закінчення телекомунікаційної мережі - місце стику (з'єднання) телекомунікаційної мережі та кінцевого обладнання.

База персональних даних - іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних.

Обробка персональних даних - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

Персональні дані - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може



бути конкретно ідентифікована.

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

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

Кінцеве обладнання - обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, модем, телеприймач тощо), із вбудованим мережевим інтерфейсом Ethernet, або модулем розширення для встановлення мережевого інтерфейсу.

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

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

Тарифний план - сукупність технічних і вартісних параметрів, взаємозв'язаних між собою, які визначають обсяг і вартість наданої Абоненту основної телекомунікаційної послуги.

Абонентська плата - фіксований платіж, який встановлює Провайдер для Абонентів за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.

Телекомунікаційна послуга - продукт діяльності Провайдера, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

Розрахунковий період - проміжок часу з встановленого числа Провайдером.

Особистий кабінет – це розділ на сайті Провайдера, в якому знаходиться інформація про управління послугами Абонента.

Домен – ім'я комп'ютера чи мережі в Інтернет.

IP-адреса – визначений чинними в мережі Інтернет міжнародними стандартами цифровий ідентифікатор, що ідентифікує комп'ютер, маршрутизатор чи мережу в Інтернет.

MAC-адреса - унікальний ідентифікатор мережевого кінцевого обладнання Абонента (мережева карта, інший пристрій).

Спам – масова розсилка за допомогою електронної пошти або інших засобів персонального обміну інформацією по волі відправника заздалегідь не запрошуваних одержувачами електронних повідомлень.

Флуд - повідомлення в інтернет-форумах і чатах, що займають великі об'єми і не несуть ніякої корисної інформації. Технічний флуд являє собою хакерську атаку з великою кількістю запитів, що приводить до відмови в обслуговуванні.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Відповідно до Договору Провайдер зобов'язується надавати телекомунікаційні послуги за умов технічної можливості, а Абонент зобов'язується споживати і вчасно оплачувати Послуги, які включають:

- підключення до мережі Інтернет;
- заведення одного мережевого кабелю до 15(п'ятнадцяти) метрів (у разі потреби) для самостійного проведення в приміщенні Абонента;
- встановлення одного з'єднувача (з'єднувального модуля RJ 45(у разі потреби));
- умови підключення;
- Провайдер використовує власний матеріал, необхідний для виконання робіт з підключення до мережі Інтернет, який є його власністю до кінцевого обладнання Абонента ;
- підключення здійснюється за умови наявності у Абонента мережевої карти 10/100/1000 Мбіт/с. у випадку відсутності у Абонента вказаної мережевої карти, Провайдер встановлює мережеву карту 10/100 Мбіт/с. з попередньою оплатою Абонентом її вартості;
- абонентське обслуговування протягом строку дії Договору;
- консультування з питань експлуатації мережі Інтернет.

2.2. Вид, обсяг та інші параметри Послуг замовляються Абонентом відповідно до переліку послуг та тарифів (тарифного плану) Провайдера. Для доступу до Особистого кабінету, Абонент повинен ввести логін (унікальний) і пароль, який надається Провайдером Абоненту під час реєстрації Абонента в системі Провайдера для отримання Послуг.



- 2.3. Офіційні повідомлення для Абонентів, у тому числі перелік послуг та тарифів на Послуги, затверджуються Провайдером, та публікуються на сайті Провайдера.
- 2.4. Особиста статистика Абонента знаходиться в Особистому кабінеті на сайті Провайдера.
- 2.5. Послуги надаються Абоненту за адресою, зазначеною у Заяві про приєднання до Договору.
- 2.6. Якість та інші технічні параметри Послуг визначаються цим Договором та законодавством у сфері телекомунікацій.

3. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

- 3.1. Всі умови Договору є обов'язковими для Абонента та Провайдера. Перед початком отримання телекомунікаційних послуг, кожен Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору. Якщо Абонент не згодний з умовами Договору, він не вправі користуватися послугами. Цей Договір укладається шляхом приєднання Абонента до цього Договору наступним чином:
 - 3.1.1. Абоненти, які раніше отримували Послуги від Провайдера на підставі письмового договору, приєднуються до цього Договору шляхом оплати Послуг Провайдера та/або шляхом продовження користування Послугами Провайдера. Цим Абонент також підтверджує актуальність наданої раніше Провайдеру інформації про себе.
 - 3.1.2. Абоненти, які вперше звертаються за наданням Послуг до Провайдера, приєднуються до цього Договору шляхом підписання Заяви про приєднання до Договору (Додаток №1), яка є невід'ємною частиною цього Договору, та шляхом оплати Послуг Провайдера. Заява про приєднання до Договору заповнюється у письмовій формі і подається Провайдеру в офісі Провайдера або інженеру Провайдера під час підключення послуг.
- 3.2. Абонент, який вчинив зазначені вище дії та приєднався до Договору, цим підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з усіма умовами цього Договору.
- 3.3. Договір про надання телекомунікаційних послуг укладається шляхом надання згоди Абонентом на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх умов Договору, без підпису письмового примірника Сторонами. Дійсний Договір має юридичну силу відповідно до ст.633 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному Сторонами.
- 3.4. Безумовний акцепт умов Договору відповідно до ст.ст. 205, 642 ЦК України полягає в здійсненні Абонентом наступних конклюдентних дій, направлених на отримання послуг: п.3.1. підпис і надання Абонентом провайдеру Заяви про приєднання до Договору.

4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

- 4.1. Умови надання телекомунікаційних Послуг:
 - 4.1.1. Знаходження Абонента в зоні надання Провайдером Послуг та наявність у Провайдера технічної можливості для надання Абоненту замовленої Послуги.
 - 4.1.2. Ознайомлення та укладання Абонентом з Провайдером цього Договору, шляхом підписання письмової заяви про приєднання до Договору.
 - 4.1.3. Використання для отримання Послуг налаштованого обладнання Абонентом або інженером Провайдера з подальшою оплатою та програмного забезпечення Абонента.
 - 4.1.4. Замовлення Абонентом Послуг.
 - 4.1.5. Оплата Абонентом Послуг Провайдера, на умовах їх передплати.
 - 4.1.6. Реєстрація Абонента в мережі із використанням ідентифікаторів Абонента.
- 4.2. Провайдер, після виконання Абонентом умов надання Послуг, у разі необхідності, за погодженням з Абонентом, протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів здійснює підключення обладнання Абонента до обладнання Провайдера шляхом фактичного проведення кабелю та здійснення наступних робіт для надання Послуг:
 - 4.2.1. Проведення монтажних-кабельних робіт від порту обладнання Провайдера до порту обладнання абонента;
 - 4.2.2. Активація порту мережевого обладнання Провайдера.
- 4.3. Провайдер відкриває Абоненту Особовий рахунок в обліковій системі Провайдера на сайті Провайдера, на якому враховуються обсяги наданих Провайдером Послуг та платежів Абонента.
- 4.4. У приміщенні Абонента кабель проводиться шляхом стандартного кабелевводу (звичайний отвір над дверима). Якщо даний отвір не дозволяє зробити прокладку кабелю, то майстер-кабельник виз-



начить, де буде пробурений отвір для прокладки кабелю. При цьому Провайдер, не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (попадання в труби, електропроводку тощо). Кінцівка кабелю обтискається з'єднувачем, подальше косметичне опорядження та роботи з прокладання кабелю Абонент здійснює самостійно.

- 4.5. Пошкодження кабелю на території Абонента усувається за рахунок Абонента, пошкодження кабелю за межами території Абонента усуваються за рахунок Провайдера.
- 4.6. Проведення монтажно-кабельних робіт в приміщенні Абонента проводяться працівниками Провайдера, у попередньо визначений день, за згодою і згідно із обраним Абонентом варіантом монтажно-кабельних робіт за додаткову оплату.
- 4.7. Провайдер розпочинає надання Послуг Абоненту після сплати всіх необхідних платежів, виконання Абонентом умов надання Послуг: підключення обладнання Абонента до обладнання Провайдера, створення облікового запису Абонента у автоматизованій системі обліку отриманих Послуг – білінгу (відкриття Абоненту Особового рахунку, надання доступу до Особистого кабінету Абонента), активації немаршрутизованої IP-адреси Абонента.
- 4.8. IP-адреса та MAC-адреса Абонента є основою для його ідентифікації в мережі.
- 4.9. На підставі Заяви про приєднання до Договору Провайдер відкриває Абоненту персональний Особистий кабінет (ОК), номер якого унікальний. У ОК Абонента враховуються обсяги наданих Провайдером телекомунікаційних послуг, а також всі платежі Абонента. Особистий кабінет є єдиним джерелом інформації про об'єм спожитих та оплачених Абонентом телекомунікаційних послуг під час тарифікації і вирішенні спірних питань.
- 4.10. Провайдер надає Абоненту Послуги за часовою схемою: цілодобово, протягом строку дії цього Договору, відповідно до параметрів замовлених Абонентом Послуг.
- 4.11. Перерва в наданні послуги допускається на час технічного обслуговування і ремонту обладнання та ліній зв'язку. Проведення технічного обслуговування і ремонту здійснюється в години найменшого навантаження мережі. Провайдер має право тимчасово припиняти надання послуг для проведення регламентно-профілактичних робіт, інформація щодо яких розміщується (оприлюднюється) на Офіційному веб-сайті Провайдера.
- 4.12. Провайдер гарантує Абоненту мінімальний рівень швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку не менше, ніж 56 кбіт/с, що відповідає показникам якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, затверджених наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 р. № 803 «Про затвердження показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів». Вимірювання швидкості передавання та приймання даних здійснюється відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057- 4: 2015 (ETSI EG 202 057- 4: 2008 IDT)».
- 4.13. Абонент замовляє Послуги у порядку, передбаченому цим Договором.
- 4.14. Провайдер здійснює облік наданих Послуг та оплати Абонентом Послуг. Такий облік здійснюється автоматизованою системою обліку отриманих Послуг – білінгом, до якої заносяться данні про Абонента.
- 4.15. Провайдер має право припинити доступ Абонента до телекомунікаційних послуг, скоротити перелік телекомунікаційних послуг, а також відключення кінцевого обладнання Абонента від телекомунікаційної мережі, у випадку якщо Абонент безпосередньо брав участь або кінцеве обладнання (бездротовий адаптер), мережеві ідентифікатори Абонента було використано у діях, які Провайдер обґрунтовано вважає такими, що порушують правила й норми користування телекомунікаційними послугами, викладені в дійсному Договорі, або такими, що порушують вимоги Закону України «Про телекомунікації», постанови КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295 «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» та вимоги чинного законодавства України.
- 4.16. При виникненні технічних проблем, які ускладнюють або перешкоджають наданню Провайдером телекомунікаційних послуг Абоненту, якщо ці проблеми були пов'язані із проблемами в роботі або виходом з ладу обладнання Провайдера, Провайдер в розумний строк здійснює заходи щодо усунення зазначених проблем і відновлення нормального стану надання телекомунікаційних послуг.
- 4.17. Порядок і строки інформування Провайдером Абонента:
 - 4.17.1. На підставі письмового запиту Абонента, Провайдер протягом місяця, з моменту отримання запиту, надає Абоненту інформацію про отримані ним Послуги в «Особистому кабінеті».
 - 4.17.2. Провайдер інформує Абонента про зміну Переліку Послуг та Тарифів на Послуги шляхом розміщення відповідної інформації на сайті Провайдера не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів



до введення таких змін у дію.

- 4.17.3. Провайдер інформує Абонента про перерви у роботі телекомунікаційних мереж під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт шляхом розміщення відповідної інформації на сайті Провайдера за 1 (один) день до початку перерви у роботі телекомунікаційних мереж.
- 4.17.4. Провайдер інформує Абонента про аварії на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на сайті Провайдера протягом 1 (одного) дня з моменту, коли Провайдеру стало відомо про виникнення аварії на телекомунікаційних мережах, або по телефону, у разі звернення Абонента.
- 4.17.5. Провайдер інформує Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг відповідно до законодавства, припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства, вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання, умови отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо, зону надання Провайдером Послуг, іншу інформацію шляхом розміщення відповідної інформації на сайті Провайдера у строки передбачені законодавством.
- 4.18. Провайдер розглядає заяви та скарги Абонента протягом місяця з моменту письмового звернення Абонента. Відомості про контактні телефони, поштові та електронні адреси, за якими Абонент може звернутися з питань надання Послуг до Провайдера, зазначені у цьому Договорі та на сайті Провайдера.
- 4.19. Умови та порядок тимчасового припинення та відновлення надання послуг (окремих видів) здійснюється згідно з умовами чинного законодавства України, цього Договору та відповідно до:
 - 4.19.1. заяви Абонента та/або звернення до технічної підтримки Провайдера (за умови наявності технічних можливостей та належної ідентифікації персональних даних);
 - 4.19.2. проведення Провайдером профілактичних, ремонтних чи інших робіт, виконання яких унеможливорює надання послуг;
 - 4.19.3. настання надзвичайних ситуацій, виникнення стихійного лиха, введення надзвичайного чи воєнного стану, тощо.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1. Провайдер має право на:

- 5.1.2. Самостійно встановлювати тарифи на телекомунікаційні послуги, що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг. Якщо Абонент по закінченню 10 (десяти) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) на Офіційному веб-сайті Провайдера продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Оператор вправі вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями.
- 5.1.3. Припинення у встановленому порядку надання Послуг Абоненту, у зв'язку з заборгованістю Абонента за отримані Послуги, у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги, або у разі, якщо Абонент не оплатив заборгованість у дводенний термін після одержання письмового попередження.
- 5.1.4. Скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту, у разі порушення ним цього Договору або вимоги Закону України «Про телекомунікації», №1280-IV, від 18 листопада 2003р.; Постанови КМУ «Про затвердження правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», №720 від 09.08.2005р.
- 5.1.5. Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до чинного законодавства.
- 5.1.6. Не підключення та/або відключення підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента, у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.
- 5.1.7. Проводити планові й позапланові роботи з технічного обслуговування з повним або частковим обмеженням у наданні телекомунікаційних послуг, з метою ремонту устаткування й ліній зв'язку, технічного обслуговування устаткування і його модернізації, з попереднім повідомленням Абонента шляхом розміщення інформації про планований строк і тривалість перерви на Офіційному веб-сайті Провайдера.
- 5.1.8. Проведення профілактичних, ремонтних чи інших робіт телекомунікаційних мереж та іншого обладнання



ладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг.

5.1.9. Інші права відповідно до законодавства.

5.2. Провайдер зобов'язаний:

5.2.1. Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством.

5.2.2. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.

5.2.3. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів та умов цього Договору.

5.2.4. Забезпечувати правильність застосування Тарифів на Послуги та своєчасне інформування Абонента про їх зміну.

5.2.5. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту:

- в разі непрацездатності комутаційного обладнання оператора та у випадку відсутності зв'язку між Провайдером та Абонентом, всі роботи, пов'язані з налагодженням зв'язку, виконуються за рахунок Провайдера.
- в разі виходу з ладу кабельної мережі, яка проходить від Провайдера до Абонента (до вводу кабельної мережі в приміщення) роботи пов'язані з налагодженням зв'язку виконуються за рахунок Провайдера.
- в разі виходу з ладу кабельної мережі, яка проходить в приміщенні Абонента, всі роботи, пов'язані з налагодженням зв'язку, виконуються за рахунок Абонента згідно кошторису додаткових послуг Провайдера.
- в разі виявлення спеціалістом Провайдера непрацездатності кінцевого обладнання Абонента, всі роботи, пов'язані з налагодженням зв'язку, виконуються за рахунок Абонента згідно кошторису додаткових послуг Провайдера.

5.2.6. На вимогу Абонента, Провайдер зобов'язаний усувати будь-які перешкоди в наданні Послуг протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання повідомлення Абонента про неотримання або неякісне отримання Послуг, крім випадку, коли усунення відповідної перешкоди потребує більшого часу, про що Провайдер письмово повідомляє Абонента.

5.2.7. Вживати відповідно до законодавства заходи з забезпечення конфіденційності інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

5.2.8. Виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства

5.3. Абонент має право на:

5.3.1. Дострокове розірвання цього Договору за умови письмового попередження Провайдера за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання.

5.3.2. Своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

5.3.3. Отримання від Провайдера відомостей про отримані Послуги у порядку, встановленому законодавством.

5.3.4. Обмеження Провайдером доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Провайдера у встановленому порядку.

5.3.5. Відмову від Послуг у порядку, встановленому цим Договором.

5.3.6. Переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

5.3.7. Повернення Провайдером невикористаної частки коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг у випадках і в порядку, визначених законодавством.

5.3.9. Оскарження неправомірних дій Провайдера згідно із законодавством.

5.3.10. Безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою згодою Абонента відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Провайдера.

5.3.11. Інші права, що не суперечать законодавству.

5.4. Абонент зобов'язаний:

5.4.1. Надати достовірні відомості (реквізити) при здійсненні реєстрації/перереєстрації, а також вчасно інформувати про їх зміну.

5.4.2. Надати згоду Провайдеру на обробку та використання своїх персональних даних відповідно до



ЗУ «Про захист персональних даних».

- 5.4.3. Сплачувати замовлені Послуги у розмірах, порядку та в строки, встановлені цим Договором та відповідно до законодавства.
- 5.4.4. Повідомляти у місячний строк Провайдера про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі, а саме:
- П.І.Б
 - Паспортні дані;
 - Ідентифікаційний номер;
 - Адреса підключення;
 - E-mail;
 - Телефон;
 - Мобільний телефон.
- 5.4.5. Не допускати підключення кінцевого обладнання, яке не має сертифіката відповідності.
- 5.4.6. Не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 5.4.7. Не підключати без погодження з Провайдером додаткові пристрої до Мережі.
- 5.4.8. Не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам.
- 5.5.9. Не допускати використання мережі Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі.
- 5.4.10. Не допускати пересилання, публікації, передавання, відтворення та розповсюдження будь-яким способом з використанням послуг програмне забезпечення, твори мистецтва та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника.
- 5.4.11. Утримувати у справному стані кінцеве обладнання.
- 5.4.12. Не втручатись у роботу телекомунікаційної мережі.
- 5.4.13. Приймати всі необхідні міри, спрямовані на забезпечення цілісності й схоронності абонентської ділянки Мережі (ділянка Мережі, що йде від Абонента до розподільчої коробки-порту), а у випадку його поломки (пошкодження) – зробити ремонт за власний рахунок виключно за допомогою представників (робітників) Провайдера.
- 5.4.14. Не виконувати своїми силами й не допускати сторонніх осіб до виконання робіт з ремонту абонентської ділянки Мережі.
- 5.4.15. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Провайдера, інформацію щодо кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.
- 5.4.16. Слідкувати за станом свого Особового рахунку та своєчасно поповнювати його авансовими платежами в відповідності з діючими Тарифами на Послуги.
- 5.4.17. Систематично, не менше одного разу на тиждень перевіряти інформацію розміщену на сайті Провайдера та/або направлену на електронну адресу, що була зазначена Абонентом під час укладення цього Договору.
- 5.4.18. Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі, за телефонами (044) 227-11-00, Viber/Telegram (067) 444-77-99 чи по e-mail: support@viplan.ua
- 5.4.19. Нести інші обов'язки відповідно до чинного законодавства України.

6. ОБМЕЖЕННЯ У КОРИСТУВАННІ

- 6.1. Абонент зобов'язаний споживати Послуги з дотриманням чинного законодавства України, правил користування мережею Інтернет та правил мережевого етикету.
- 6.2. Під час споживання Послуг забороняється:
- передавати отримані Послуги іншим особам, у тому числі у частині Послуг з підключення до мережі Інтернет;
 - використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб;
 - вчиняти будь-які дії, спрямовані на фальсифікацію мережевих ідентифікаторів;
 - використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори;
 - замовляти, пропонувати та/або розсилати Спам, а також вчиняти будь-які інші дії щодо його розповсюдження;



- вчиняти та/або сприяти вчиненню будь-яких інших навмисних дій, що можуть перешкодити споживанню Послуг іншими Абонентами, або нормальному функціонуванню обладнання Провайдер.
- 6.3. У зв'язку з фактичною можливістю доступу до кабельної мережі та мережевого обладнання сторонніми особами, Абоненту забороняється:
 - користуватися обладнанням Провайдер без заземлення;
 - підключати кабель до джерел електричної напруги;
 - залишати працююче обладнання без нагляду.Відповідальність за порушення цих заборон покладається на Абонента.
- 6.4. У випадку, якщо такі дії вчинені ненавмисно, Абонент зобов'язаний негайно припинити їх подальше вчинення.
- 6.5. Відповідальність та ризики використання інформаційних ресурсів Інтернет несе Абонент. Провайдер не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються чи надаються за допомогою Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо або опосередковано зазнав Абонент внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернет чи внаслідок неможливості їх використання.
- 6.6. Абонент самостійно відповідає за шкоду, заподіяну його діями (чи діями іншої особи під мережними реквізитами Абонента) третім особам, їх майну, інтересам, правам.
- 6.7. Провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається Абонентом через мережу передачі даних Провайдер.

7. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 7.1. Сторони приймають авансовий порядок оплати Послуг Провайдер. Абонент для отримання Послуг сплачує Провайдеру:
- 7.2. Вартість послуг за договором:
 - 7.2.1. Підключення (п/п 1.1.1): - наведено в Заяві про приєднання до Договору;
 - 7.2.2. Консультативні послуги без виїзду фахівців Провайдер до Абонента: безкоштовно;
 - 7.2.3. Надання загальної статистики: безкоштовно;
 - 7.2.4. Надання детальної статистики з щохвилинним шагом від відправника до утримувача пакетів даних: оплата здійснюється згідно тарифікації - 1 (одна) доба дорівнює 18 грн. 80 коп., без ПДВ, але цей період повинен бути не більш ніж за останні 6 (шість) місяців.
- 7.3. Згідно з встановленою датою розрахункового періоду, якою є 5 (п'ять) число кожного поточного місяця, абонентська плата знімається з розрахункового балансу Абонента в період з 00 год.00 хв. по 10 год.00 хв. кожного місяця у зазначений строк.
- 7.4. Оплата Абонентом послуг за даним договором здійснюється по попередній оплаті. Зарахування коштів на особовий рахунок Абонента здійснюється Провайдером на підставі проведених оплат Абонента у формі безготівкових платежів в національній валюті на розрахунковий рахунок Провайдер через банківські установи, платіжні термінали або з використанням інших платіжних засобів та платіжних систем (кредитних карток, та ін., що представлені на офіційному сайті Провайдер у відповідності з обраним тарифним пакетом до 5 (п'ятого) числа кожного поточного розрахункового місяця.
- 7.5. При внесенні плати за користування послугами Провайдер, Абонент зобов'язаний вказувати в платіжних документах номер договору та своє прізвище. Плата від Абонента зараховується на його рахунок тільки після отримання Провайдером виписки з банку про надходження такої плати на розрахунковий рахунок Провайдер. При відсутності заповнення в платіжних документах номеру договору та прізвища, відповідальність за негативні наслідки помилкового зарахування коштів несе Абонент.
- 7.6. Абонент самостійно відповідає за правильність и своєчасність зроблених ним платежів.
- 7.7. Провайдер зобов'язаний повідомляти Абонента про зміну вартості послуг у Додатку електронною поштою не менш чим за 7 (сім) днів до вступу в силу таких змін, з наступним поштовим або кур'єрським пересиланням оригіналу Додатку Абоненту.
- 7.8. При незгоді Абонента зі зміною вартості послуг, він зобов'язаний у письмовій формі повідомити про це Виконавця протягом 7 (сім) днів з моменту одержання вищевказаного повідомлення Абонента. У цьому випадку Договір вважається розірваним Сторонами.
- 7.9. Відсутність заперечень Абонента, у термін, зазначений у пункті 7.7, вважається згодою Абонента з новим Додатком.



- 7.10. Провайдер у відповідності з діючими Тарифами на Послуги веде облік наданих Абоненту Послуг та внесеної Абонентом оплати.
- 7.11. Ціни в Тарифах на Послуги визначаються в українських гривнях з урахуванням всіх податків та зборів.
- 7.12. Провайдер в односторонньому порядку встановлює та змінює Тарифи на Послуги, а також визначає правила тарифікації, про що Абонент повідомляється у порядку, передбаченому цим Договором.
- 7.13. В разі неотримання платежу від Абонента протягом 14 (чотирнадцяти) днів з моменту початку розрахункового місяця, Провайдер має право заблокувати особистий рахунок Абонента.
- 7.14. Розблокування особистого рахунку Абонента проводиться в разі сплати суми простроченої оплати та за активацію послуги у розмірі 38 грн. 70 коп., без ПДВ.
- 7.15. Під час сеансу доступу до мережі Інтернет враховується вхідний і вихідний трафік.
- 7.16. Якщо протягом сплаченого періоду баланс Особового рахунку стає негативним, то відбувається припинення надання Послуг.
- 7.17. При підключенні Абонента в момент підписання договору про надання Інтернет послуг строком після 20 (двадцятого) числа поточного місяця абонентська плата за доступ до мережі Інтернет передплатного тарифного пакету складає 50 (п'ятдесят) % від вартості абонентського тарифного пакету, при цьому об'єм трафіку залишається у тому ж обсязі. У випадку, якщо тип обраного тарифного пакету є безлімітним, тоді вартість абонентської плати перераховується відповідно до фактично використаних днів у розрахунковому місяці.
- 7.18. У разі необхідності Абонент має право змінити діючий тарифний пакет на інший, згідно тарифних пакетів установлених Провайдером повідомивши про це Провайдера до 5 (п'ятого) числа наступного місяця шляхом підписання додаткової угоди про зміну тарифного пакету та сплатити вартість зміни пакету шляхом перерахування коштів на особистий рахунок Провайдера у розмірі 38грн.70коп., без ПДВ. У випадку, якщо Абонент має намір змінити тарифний пакет на пакет з більшою абонентською платою, ця послуга виконується безкоштовно.
- 7.19. Абонент має право в разі необхідності скористатися послугою тимчасового призупинення доступу до мережі Інтернет до 60 (шістдесяти) днів, але не частіше а ніж 1 (один) раз на рік. Якщо призупинення триває більше ніж 60 (шістдесяти) днів, то Абонент сплачує за продовження послуги у розмірі 38 грн. 80 коп., без ПДВ, за кожний наступний місяць.
- 7.20. У випадку якщо Абонент повідомляє про тимчасове призупинення послуги доступу до мережі Інтернет згідно з даним Договором та користується тарифним пакетом з передплатним тарифним пакетом, тоді абонентська плата не перераховується. В разі якщо Абонент користується тарифним пакетом з безлімітним доступом до мережі Інтернет, Провайдер зобов'язується перерахувати абонентську плату відповідно до використаних днів у звітному місяці.
- 7.21. Якщо з будь-якої причини Абонент не може вчасно здійснити платіж за надання послуги, є можливість скористатися послугою «Довіра», на суму абонентської плати поточного тарифного плану, що дозволяє тимчасово запобігти призупиненню послуги. Надання послуги можливе з 5(п'ятого) до 10 (десятого) числа поточного розрахункового місяця.
- 7.22. Абонент, за бажанням може скористатися безкоштовною послугою реєстрації електронної скриньки в зоні поштового домену viplan.ua, наприклад - nickname@viplan.ua, але не більше 2 (двох) скриньок. При цьому обсяг прийнятих/переданих повідомлень не обмежений. В разі необхідності реєстрації додаткових електронних скриньок, плата за користування із розрахунку кожної наступної скриньки на місяць складає 12 (дванадцять) грн. 00 коп., без ПДВ.
- 7.23. У випадку розірвання або припинення договору, безкоштовне використання електронних поштових скриньок припиняється. За бажанням Абонент має можливість утримувати зареєстровану електронну скриньку в зоні поштового домену viplan.ua, із розрахунку оренди кожної електронної скриньки на місяць буде складати 12 (дванадцять) грн. 00 коп., без ПДВ.
- 7.24. Припинення надання послуг та/або розірвання Договору не звільняє Абонента від оплати вже отриманих послуг та погашення заборгованості перед провайдером.
- 7.25. У випадку припинення дії Договору, якщо на Особовому рахунку Абонента залишилися невикористані кошти, провайдер на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента, виплачує залишок коштів протягом 20 (двадцяти) робочих днів з моменту отримання заяви.

8.ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 8.1. При невиконанні однією з Сторін будь-якого положення цього Договору або виникненні спорів між



Сторонами в процесі виконання, зміни чи розірвання цього Договору, спірні питання регулюються на підставі взаємних домовленостей. Якщо рішення суперечок й розбіжностей на підставі взаємних домовленостей неможливо, то вони підлягають вирішенню в порядку, встановленому чинним законодавством України.

- 8.2. Провайдер не несе відповідальності за ненадання або неналежне надання Послуг у випадку настання обставин непереборної сили, або інших обставин, що стались не з його вини.
- 8.3. Провайдер не несе відповідальності за якість Послуг, зокрема, у наступних випадках:
 - часткове, або повне пошкодження кабелю, обладнання та ін., що знаходяться поза межею відповідальності Провайдера. Межа відповідальності Провайдера закінчується на обладнанні Провайдера (розподільча коробка у відповідальному будинку, до якого підключено Абонента) від якого проводиться кабель до приміщення Абонента. Межа відповідальності Абонента починається від обладнання Провайдера (розподільчої коробки у відповідному будинку до якого підключено Абонента) та закінчується обладнанням Абонента включно.
 - у разі викрадення чи пошкодження протиправними діями третіх осіб лінійних та станційних споруд, що використовуються Провайдером для надання послуг за Договором;
 - через затримку чи перебої в роботі мережі Інтернет, які прямо чи опосередковано пов'язані з причинами, що знаходяться поза сферою його контролю.
 - у випадках використання Абонентом несертифікованого устаткування, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Абонентом програмного забезпечення та устаткування.
- 8.4. Провайдер не несе ніякої відповідальності за невідредаговані матеріали, які містяться в мережі інтернет і не контролює їх. Провайдер попереджає, що деякі з них носять відвертий сексуальний характер або можуть містити зневажливу особисто для Абонентів інформацію.
- 8.5. Відсутність технічної можливості для надання телекомунікаційних послуг не є підставою для подання Абонентом Провайдеру будь-яких претензій та позовів.
- 8.6. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки порушення ним норм законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності.
- 8.7. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов тарифних планів.
- 8.8. Жодна із сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено невідворотними діями за обставин непереборної сили, про які сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороти, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення юридично засвідчені. Протягом цього часу сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.
- 8.9. Абонент несе повну відповідальність за збереження свого Пароля доступу і за збитки, що можуть виникнути у разі несанкціонованого використання його каналу доступу.
- 8.10. Провайдер не несе ніякої відповідальності за прямі або непрямі збитки, втрачену вигоду або бізнес пов'язані з використанням або неможливістю користуватися Послугами.
- 8.11. Провайдер не несе ніякої відповідальності за упущену вигоду або моральну шкоду пов'язані з використанням послуг, або неможливістю користуватися Послугами, незалежно від того, мав змогу чи ні Провайдер передбачати можливість таких наслідків та запобігти їм.
- 8.12. Якщо, в результаті невиконання або неналежного виконання Абонентом умов Договору, порушені права, інтереси або ділова репутація Провайдера, Абонент відшкодовує заподіяні збитки в повному розмірі, включаючи упущену вигоду.
- 8.13. Оскільки Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, провайдер не несе відповідальності за нормальне функціонування і доступність окремих сегментів мережі Інтернет.
- 8.14. У випадку використання Абонентом на комерційній основі свого кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам, Провайдер має право:
 - 8.14.1. Нараховувати штраф у розмірі 500,00 (п'ятсот) гривень за кожний такий випадок;
 - 8.14.2. Скорочувати перелік Послуг або припиняти їх надання, письмово попередивши про це Абонента.
- 8.15. У разі порушення умов цього Договору, Сторони несуть відповідальність відповідно до цього Договору та чинного законодавства України.



9. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ

- 9.1. Цей Договір публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на сайті Провайдера.
- 9.2. Строк дії цього Договору починається з моменту укладення цього Договору та діє протягом одного року.
- 9.3. У випадку, якщо жодна зі Сторін не проінформує іншу Сторону про припинення цього Договору за 30 (тридцять) календарних днів до дати закінчення строку його дії, дія цього Договору продовжується (продлонгується) на кожен наступний рік на тих самих умовах.
- 9.4. Провайдер може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на сайті Провайдера за 14 (чотирнадцять) календарних днів до введення в дію таких змін.
- 9.5. Якщо Абонент не згоден з внесеними Провайдером змінами в цей Договір, Абонент повинен припинити отримання Послуг, письмово попередивши про це Провайдера. Якщо Абонент по закінченню 14 (чотирнадцяти) денного строку з моменту оприлюднення на сайті Провайдера інформації про внесення змін до цього Договору продовжує користуватись Послугами, це означає, що Абонент згоден із внесеними змінами в цей Договір.
- 9.6. Абонент може в односторонньому порядку розірвати цей Договір, за умови відсутності заборгованості перед Провайдером, письмово повідомивши Провайдера за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання цього Договору.
- 9.7. Провайдер може в односторонньому порядку розірвати цей Договір, письмово повідомивши Абонента за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання цього Договору за адресою, зазначеною Абонентом при укладенні цього Договору.
- 9.8. У разі порушення Абонентом умов цього Договору та/або законодавства України, Провайдер може без попередження в односторонньому порядку розірвати цей Договір. У такому випадку Абоненту не повертається залишок невикористаних коштів з Особового рахунку Абонента.
- 9.9. Цей Договір достроково припиняє дію у разі анулювання, недійсності, закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій.

10. ОСОБЛИВІ УМОВИ

- 10.1. Абонент і Провайдер зобов'язуються забезпечити актуальність і конфіденційність всієї інформації за цим Договором, включаючи атрибути авторизованого доступу, банківські реквізити, адреси Сторін і інші дані, крім випадків передбачених чинним законодавством України.
- 10.2. Укладенням цього Договору, Абонент засвідчує, що він ознайомлений з умовами цього Договору та нормами законодавства у сфері телекомунікацій, зокрема: Закон України «Про телекомунікації», Постанова Кабінету Міністрів України № 720 від 09.08.2005 р. «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», Рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № 1420 від 26.03.2009 р. «Про затвердження основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», які розміщені на сайті Провайдера.
- 10.3. Абонент погоджується з тим, що надає згоду Провайдеру на здійснення розсилання йому SMS – повідомлень та/або e-mail повідомлень стосовно надання телекомунікаційних послуг, в тому числі щодо заборгованості, акцій, пропозицій та іншого.
- 10.4. При укладанні даного Договору на виконання вимог частини 2 ст.12 Закону України «Про захист персональних даних» Абонент, як суб'єкт персональних даних, дає свій добровільний та однозначний дозвіл на вчинення Провайдером, як володільцем бази персональних даних «Абоненти», в т.ч. працівниками провайдера, відповідно до їхніх професійних чи службових, або трудових обов'язків, всіх дій, які відповідно Закону України «Про захист персональних даних» є обробкою його персональних даних у відповідності до сформульованої мети у сфері обробки. При укладанні цього Договору, Абонент надає право Провайдеру на визначення порядку доступу третіх осіб до його персональних даних, що включені до бази персональних даних «Абоненти».
- 10.5. Визнання недійсним окремих положень цього Договору не тягне за собою недійсність всього Договору. У такому випадку, Договір продовжує діяти без урахування недійсних положень, а Сторони вносять необхідні зміни до умов цього Договору.
- 10.6. У всьому іншому, не врегульованому в цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України.



11. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА БЕЗПЕКА

- 11.1. Інформація Абонента, що міститься у Договорі, є конфіденційною і не підлягає розголошенню третім особам, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.
- 11.2. Провайдер рекомендує Абоненту використовувати ліцензійне програмне забезпечення, зокрема ліцензійні антивірусні програми, та регулярно їх оновляти, щоб запобігти не правильній роботі обладнання та зараженню його вірусами. При зараженні комп'ютерного обладнання Абонента трафік може значно збільшитися, Провайдер в такому випадку не несе ніякої відповідальності та весь трафік підлягає оплаті.
- 11.3. Провайдер не несе відповідальність і ризики, пов'язані з збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та за працездатність самого обладнання.
- 11.4. Абонент надає право Провайдеру для забезпечення безпеки в мережі, або при отриманні скарг від Абонентів, перевіряти інформацію, що отримується/пересилається Абонентом.

12. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІСП ВІПЛАН»

ЄДРПОУ: 38620972

Р/р (УАН): UA943348510000000000026006461

в АТ «ПУМБ» в м. Київ

МФО: 334851

Адреса юридична: 04119, м.Київ, вул. Деревлянська, будинок 19 Б, нежилі приміщення з №1 по №7 (групи приміщень № 39) (в літ. А)

Тел.: (044) 227-11-00

Служба технічної підтримки: Viber/Telegram: (067) 444-77-99