

ПРАВИЛА
надання телекомунікаційних послуг
ТОВ БФ «ЕКСПРЕС, ЛТД»

Терміни та значення, що вживаються у Правилах надання телекомунікаційних послуг

Договір – Типовий договір Оператора про надання телекомунікаційних послуг, який укладається між Оператором та Абонентом – юридичною особою або Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається між Оператором та Абонентом – фізичною особою.

Телекомунікаційна послуга — послуга доступу до мережі Інтернет та/або послуга з передавання даних по каналам зв'язку між об'єктами, визначеними Договором, які надаються Оператором Абонентам за визначеними технологіями у відповідності до діючих Тарифних планів. Обсяги передачі інформації та максимальна швидкість доступу вказані у Тарифних планах.

Тарифний план — затверджена Оператором система ставок у грошовому вираженні та правила їхньої застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання Послуг Оператора.

Вартість послуг - фіксований платіж, який вказується у відповідному Додатку до Типового договору та/або Тарифному плані та встановлюється Оператором для надання телекомунікаційних послуг на постійній основі за кожний розрахунковий період та сплачується Абонентом незалежно від факту отримання послуг.

Вартість підключення - разовий платіж, який сплачується Абонентом для початку надання Послуг за Договором та вказується у відповідному Додатку до Типового договору та/або Тарифному плані.

Розрахунковий період - період за який виставляються рахунки за послуги (починається о 00:00:00 першого дня місяця та закінчується о 23:59:59 останнього дня місяця).

Мережа Оператора — сукупність майна і споруд зв'язку Оператора, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абоненту Послуг.

Точка підключення – місце (адреса) підключення мережевого обладнання Абонента до каналу зв'язку. Точка підключення є місцем споживання Абонентом послуг Оператора і зазначається у письмовій заявці, яку Абонент надає Оператору та у відповідному Додатку до Договору.

Технічна можливість – наявність технічних засобів, комунікацій та інших ресурсів Мережі оператора, які необхідні для надання Послуг, знаходження Абонента в зоні дії Послуг і можливість використання для доступу до Послуг налаштованого устаткування та програмного забезпечення Абонента.

Кінцеве обладнання – обладнання Абонента, яке з'єднане з Мережею оператора через Абонентську лінію. Характеризується типом та/або Мережевими реквізитами.

Абонентська лінія - сукупність технічних засобів через які Абонент отримує Послуги та відбувається з'єднання обладнання Абонента з Мережею Оператора.

Технологія надання послуги – надання послуг з доступу до мережі з використанням оптоволоконної лінії зв'язку Оператора, або з використанням радіозв'язку із застосуванням відповідного для кожної технології обладнання.

Абонент - споживач телекомунікаційних послуг, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах Договору, яким передбачається підключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання, що перебуває у його власності або користуванні.

Додаткові послуги - послуги Оператора, які не входять у відповідний Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку шляхом звернення з відповідною заявою до Оператора.

Клієнт - особа, яка звернулася до Оператора з метою отримання телекомунікаційної послуги цього Оператора.

1. Загальні положення

1.1. «Правила надання телекомунікаційних послуг ТОВ БФ «ЕКСПРЕС, ЛТД» (надалі - «Правила») розроблені на основі та у відповідності до вимог діючого законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295 та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ № 624 від 29 листопада 2012 р.

1.2. Послуга надається Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Оператором. Договір вважається укладеним з моменту, коли Абонент та Оператор дійшли згоди з усіх суттєвих умов договору.

1.3. Типовий договір про надання телекомунікаційних послуг укладається з Абонентом, який є юридичною особою, або фізичною особою-підприємцем. Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг укладається з фізичними особами, які не є підприємцями.

1.4. Умови Правил визначаються та змінюються Оператором самостійно та повинні бути доведені до відома Абонентів шляхом оприлюднення на Інтернет-сайті Оператора.

1.5. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними Оператором у Правила, або з новими тарифами на Послугу та Додаткові послуги, Абонент має право розірвати Договір в порядку, встановленому Договором.

2. Порядок укладання Договору та підключення Послуги

2.1 Для початку користування Послугою, Клієнт повинен звернутися до Оператора.

2.2 Під час співбесіди з Клієнтом уповноважений представник Оператора повинен ознайомити Клієнта з цими Правилами, умовами Типового договору про надання телекомунікаційних послуг або Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг, видами та технологіями телекомунікаційних послуг, які надає Оператор, наявними тарифними планами для обраного Клієнтом виду телекомунікаційної послуги та технології її надання.

2.3 За результатами співбесіди з уповноваженими працівниками Оператора Клієнт надає Оператору письмову заявку в якій зазначається вид Послуги, технологія, за якою він бажає отримувати Послугу, точку підключення, обраний тарифний план.

2.4 Оператор перевіряє наявність технічної можливості надання Послуги на зазначених у заявці умовах у 3-денний строк з дня отримання заявки та повідомляє Клієнта про результати перевірки.

2.5 За наявності технічної можливості надання Послуги Оператор та Клієнт узгоджують зручний час для укладання Договору та підключення Послуги. Для укладання Договору Клієнт надає Оператору наступні документи та інформацію:

2.5.1 Фізична особа:

- паспорт, або інший документ, що його заміняє, для підтвердження особи Клієнта.
- довідку про присвоєння ідентифікаційного номеру (за наявності)
- відомості про місце проживання в разі, якщо воно не співпадає з адресою реєстрації та/або з місцем розташування точки підключення.
- в разі, якщо Клієнт виразив бажання здійснювати сплату вартості Послуг у безготівковому вигляді – реквізити банківського рахунку Клієнта.
- в разі, якщо точка підключення розташована в приміщенні або на території стосовно яких Клієнт має право користування, але не є їх власником, Клієнт надає Оператору письмову гарантію, що всі питання які пов'язані з прокладанням абонентської лінії до точки підключення погоджені ним з власником/власниками приміщень та/або території.

Відомості про документ, підтверджуючий особу Клієнта, ідентифікаційний номер (за наявності), банківські реквізити (за наявності), відомості про місце проживання, адреса для листування, номер засобу зв'язку (за наявності) та адреса електронної пошти вносяться до картки абонента в інформаційній базі Оператора.

2.5.2 Юридична особа / фізична особа-підприємець:

- підтвердження внесення Клієнта до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій;
- відомості про юридичну, фактичну адреси, адресу для листування;
- відомості про банківські реквізити Клієнта;
- свідоцтво платника ПДВ (за наявності)

- підтвердження повноважень особи, яка має намір укласти договір від імені Клієнта.
 - в разі, якщо точка підключення розташована в приміщенні або на території стосовно яких Клієнт має право користування, але не є їх власником, Клієнт надає Оператору письмову гарантію, що всі питання які пов'язані з прокладанням абонентської лінії до точки підключення погоджені ним з власником/власниками приміщень та/або територій.
 - відомості про відповідальних представників Клієнта з фінансових, технічних, загальних питань.
Зазначені в цьому пункті відомості про особу, а також номери засобів зв'язку та адреса електронної пошти заносяться до розділу 11 типового договору та до картки абонента в інформаційній базі Оператора.
Відомості про відповідальних представників особи з фінансових, технічних, загальних питань заносяться до відповідної таблиці Додатку до Типового договору.
- 2.6 Оператор здійснює підключення Послуги Клієнту після укладання в письмовій формі Типового договору або після отримання від Клієнта заповненої та підписаної ним Заявки на укладання публічного договору.
- 2.7 Якщо обраний Клієнтом Тарифний план передбачає внесення авансового платежу до моменту підключення Послуги, то Клієнт зобов'язаний перед підключенням Послуги надати особі, яка здійснюватиме підключення Послуги, документальне підтвердження сплати авансового платежу.
- 2.8 Роботи з підключення являють собою проведення абонентської лінії від Мережі Оператора до Точки підключення кінцевого обладнання Абонента.
- 2.9 У разі самостійного підключення Кінцевого обладнання Абонентом, Оператор здійснює активацію точки підключення Абоненту протягом 3-ох днів з моменту оплати вартості замовлення послуги. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з моменту активації Оператором точки підключення Абоненту.

3. Права та обов'язки Оператора

3.1. Оператор зобов'язаний:

- 3.1.1. Підключити Абонента до своєї телекомунікаційної мережі, надати ідентифікатори доступу (логін, пароль, IP-адресу) і забезпечувати безперебійне та якісне надання Послуг, правильність застосування тарифів відповідно до Тарифного плану Абонента.
- 3.1.2. Усувати пошкодження (аварії) власної телекомунікаційної мережі яке призвело до припинення надання Послуг, у встановлені законодавством строки.
- 3.1.3. Дотримуватись рівнів показників якості послуг з передавання даних та доступу до Інтернет встановлених відповідними нормативними актами.
- 3.1.4. Приймати від Абонента заяви, звернення та претензії та давати на них вмотивовані відповіді у строки, встановлені законодавством України.
- 3.1.5. На вимогу Абонента надавати інформацію щодо ліцензій Оператора, режиму роботи різних підрозділів Оператора, щодо умов та порядку надання основних та додаткових послуг, про систему та порядок оплати.
- 3.1.6. Виконувати вимоги законодавства щодо захисту персональних даних Абонента. Поводження з персональними даними Абонента здійснювати у відповідності з приписами законодавства щодо захисту персональних даних.

3.2. Оператор має право:

- 3.2.1. Проводити зміну параметрів Послуг, діючих тарифів, які встановлюються Оператором самостійно, порядку їх нарахування, форми та порядку оплати в порядку, передбаченому законодавством.
- 3.2.2. Змінювати тарифи на Послуги, які встановлюються Оператором самостійно шляхом оприлюднення їх на Інтернет-сайті Оператора та/або в засобах масової інформації не пізніше ніж за 7 календарних днів до їх впровадження.
- 3.2.3. Вносити зміни в Правила з подальшим розміщенням цих змін та на Інтернет-сайті Оператора, також розміщувати на Інтернет-сайті повідомлення про здійснену зміну Правил.
- 3.2.4. У разі порушення Абонентом своїх обов'язків, передбачених цими Правилами та/або Договором, Оператор має право частково або повністю припинити надання послуг Абоненту.
- 3.2.5. Припинити Договір в односторонньому порядку в порядку та на умовах, викладених у Договорі.

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

3.2.7. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу (логін та пароль чи IP-адресу) Абонента з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за 7 днів шляхом надсилання електронного листа.

3.2.8. Тимчасово призупиняти надання Послуг для профілактичного обслуговування обладнання та інших робіт на обладнанні, каналах зв'язку та технічних засобах, що використовуються для надання Послуги. Таке призупинення не може перевищувати 5 годин на добу та 10 годин на місяць. Повідомлення Абонента здійснюється електронним листом не менш ніж за 24 години до проведення таких робіт.

4. Права та обов'язки Абонента

4.1. Абонент зобов'язується:

4.1.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати Послуги Оператора, відповідно до цих Правил та умов Договору.

4.1.2. Контролювати роботу власного Кінцевого обладнання, включаючи таке, що без його відома може самостійно встановлювати з'єднання.

4.1.3. Абонент зобов'язується використовувати лише Кінцеве обладнання, яке має сертифікат відповідності.

4.1.4. Не використовувати надані Оператором Послуги для надання Послуг третім особам.

4.1.5. Не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб; не фальсифікувати мережеві ідентифікатори; не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори; не замовляти та не пропонувати розсилання спаму; не розсилати спам; не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших Клієнтів послуг з доступу до мережі Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.

4.1.6. Не виконувати модернізацію та/чи програмування свого Кінцевого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Оператора чи на функціонування мережевого обладнання Оператора.

4.1.7. Тримати в таємниці всі мережеві реквізити (логіни та паролі), виділені Оператором.

4.1.8. Не рідше ніж 1 раз на місяць відвідувати Інтернет-сайт Оператора для ознайомлення з публікаціями Оператора щодо нових послуг та тарифів, змін в діючих послугах, тарифах та Правилах.

4.2. Абонент має право:

4.2.1. При користуванні Послугами обирати тарифні плани, перехід на які дозволено Оператором. Зміну тарифного плану здійснювати у порядку, передбаченому Договором.

4.2.2. Отримувати від Оператора інформацію про основні та додаткові Послуги за телефоном Контактного центру та на Інтернет-сайті Оператора.

4.2.3. Замовляти додаткові послуги в порядку, встановленому Оператором.

4.2.4. Тимчасово призупинити отримання Послуг відповідно до умов та порядку надання такої додаткової послуги.

4.2.5. Відмовитись від Послуг та припинити дію Договору у порядку, визначеному цими Правилами та/або Договором.

4.2.6. Отримувати від Оператора відомості про використання внесених коштів.

5. Строки усунення пошкоджень.

5.1. Усунення пошкоджень здійснюється Оператором з дотриманням нормативних строків усунення.

5.2. Пошкодження, інформація про які поступила від Абонента в службу технічної підтримки, підлягають реєстрації в автоматизованій системі обліку звернень Абонентів. Ідентифікаційний номер звернення, який присвоєно автоматизованою системою обліку, повідомляється Абоненту телефоном, або шляхом направлення електронного повідомлення на електронну адресу Абонента, вказану останнім у реєстраційних даних.

5.3 Не вважаються пошкодженнями чи несправностями мережі та не підлягають усуненню Оператором:

- пошкодження, або інші порушення в роботі електричної мережі, в наслідок яких відсутнє електричне живлення у Абонента і неможливе користування телекомунікаційною послугою;
- пошкодження та/чи несправності кінцевого обладнання Абонента (комп'ютерна техніка або її компоненти, маршрутизатори, роутери, тощо);
- пошкодження кабелів всередині приміщення Абонента.
- зменшення швидкості передавання даних при підключенні через додаткове обладнання (маршрутизатори, роутери, ін). Оператором гарантується заявлена швидкість передавання даних тільки в разі підключення мережевого кабелю безпосередньо до обладнання, відповідаючого стандартам. В разі застосування додаткового комутаційного обладнання фактична швидкість передавання даних залежить від технічних параметрів такого додаткового обладнання.

5.4 Для усунень пошкоджень та несправностей мережі застосовуються наступні граничні (нормативні) строки для усунення:

- пошкодження магістральних ліній зв'язку – 24 годин з моменту виявлення;
- пошкодження розподільних ліній зв'язку - 24 годин з моменту виявлення;
- пошкодження абонентської лінії зв'язку (від розподільного засобу до приміщення Абонента)
 - для абонентів - юридичних осіб 24 годин з моменту виявлення;
 - для абонентів – фізичних осіб 72 годин з моменту виявлення;
- пошкодження/несправності обладнання Оператора - 12 годин з моменту виявлення.

5.5 В разі виявлення пошкодження/несправності обладнання, по відношенню до якого діють гарантійні зобов'язання третіх осіб, граничним строком усунення вважається передбачений такими гарантійними зобов'язаннями строк на ремонт або заміну обладнання.

5.6 В разі пошкодження/несправності приладів чи пристроїв, запас яких об'єктивно неможливо створити на складі оператора, граничний строк усунення несправностей збільшується на час, необхідний для придбання таких приладів чи пристроїв, але не більш ніж на 72 години.

5.7 Перевищення граничних строків усунення несправностей не допускається.

6. Вартість послуг та порядок розрахунків

6.1 Рахунки за надані послуги та авансові внески (якщо вони передбачені тарифним планом) Абонент сплачує шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Оператора в національній валюті України. У платіжному дорученні на оплату рахунку Абонент зобов'язаний вказати номер Договору.

6.2 Нарахування плати за користування Послугами здійснюється з дня їх підключення.

За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Абонента, абонентська плата, та інші обов'язкові платежі нараховуються Абоненту в повному обсязі.

7. Проведення перерахунку в разі перевищення граничних термінів усунення пошкоджень.

7.1 Абонент не сплачує вартість послуг за весь час, який перевищує граничні (нормативні) строки усунення пошкоджень.

7.2 Перерахунок вартості телекомунікаційної послуги за розрахунковий період, в якому було допущено перевищення граничних термінів усунення пошкоджень, проводиться на підставі письмової заяви Абонента.

7.3 В заяві Абонента має бути вказано:

- номер особового рахунку абонента;
- період, в який послуга була недоступною, з точністю до однієї години;
- реєстраційний номер заявки, який було повідомлено Абоненту службою технічної підтримки при реєстрації звернення Абонента.

7.4 За результатами розгляду заяви Оператор повертає Абоненту на особовий рахунок суму, яка відповідає часу перевищення нормативного простою, або відмовляє в проведенні перерахунку, якщо для цього є достатньо підстав. Результати перерахунку враховуються в наступному розрахунковому періоді.

8. Відповідальність сторін

8.1 Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Правил та/або Договору згідно чинного законодавства України та цих Правил.

8.2 У разі виявлення пошкодження, яке сталося з вини Абонента, останній зобов'язаний відшкодувати Оператору усі витрати з усунення пошкодження.

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

8.4 Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії від точки підключення до кінцевого обладнання, а Оператор несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії від власної мережі до точки підключення Абонента.

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

9. Строк дії договору

9.1 Строк дії договору, порядок подовження дії договору, дострокового припинення договору, в тому числі в односторонньому порядку, визначаються умовами Договору.

9.2 Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.

10. Інші положення

10.1 У Мережі Оператора Абонентам можуть надаватися різноманітні Додаткові послуги.

10.2 Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, який встановлений в інформації до відповідної Додаткової послуги.

10.3 Інформація про Додаткові послуги міститься на Інтернет-сайті Оператора.

10.4 У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши до Контактного центру Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати зміст проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Звернення, що надходять до Контактного центру, розглядаються згідно Регламенту роботи служби технічної підтримки. Отримавши письмову заяву, Оператор повинен її розглянути та у 30-денний термін надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі, якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги. Звернення до Оператора, що надійшли до Контактного центру, розглядаються згідно "Регламенту роботи служби технічної підтримки".

10.5 Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень) до Оператора: 69005 м. Запоріжжя, а/с 1356

10.6 Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень) до НКРЗ та Державної інспекції зв'язку: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3.

10.7 У випадках, не передбачених цими Правилами, сторони керуються положеннями діючого законодавства України.